



universität
wien

DIPLOMARBEIT

Titel der Diplomarbeit

„Dinge, die wir nicht verstehen.
Stand und Perspektiven der
Technischen Dokumentation in Österreich
aus Sicht der Gesamtkommunikation“

Verfasser

Martin Mair

angestrebter akademischer Grad

Magister der Philosophie

Wien, im Juli 2009

Studienkennzahl lt. Studienblatt: A 301 295

Studienrichtung lt. Studienblatt: Publizistik und Kommunikationswissenschaft

Betreuer: Univ.-Prof. Doz. Dr. Thomas A. Bauer

Inhaltsverzeichnis

INHALTSVERZEICHNIS	3
1. MOTIVATION	7
2. ZIELE UND DURCHFÜHRUNG DER ARBEIT	9
3. WAS IST TECHNISCHE KOMMUNIKATION? EIN KURZER ÜBERBLICK	11
4. IST DIE TECHNISCHE KOMMUNIKATION EIN FACH FÜR DIE PUBLIZISTIK UND KOMMUNIKATIONSWISSENSCHAFT?	13
5. STAND TECHNISCHEN DOKUMENTATION IN ÖSTERREICH, DEUTSCHLAND UND DEN USA	18
5.1. Österreich: Ist anders – aber nur leider selten	18
5.1.1. Die Studie des IGW – Österreichs Beitrag zum EU-Vorsitz	18
5.1.2. Kleiner Exkurs: Eine Einzelkämpferin im Pharmabereich	23
5.1.3. Erste Schritte zur Professionalisierung	24
5.2. Deutschland: Viel Arbeit, wenig Forschung	27
5.2.1. Stand der Technischen Dokumentation laut tekomp	28
5.2.2. Ausbildung	29
5.2.4. Benutzerorientierung	34
5.3. USA: Viel breitere Diskussion, aber noch (relativ) wenig konkrete Ergebnisse	37
4. ALLGEMEINERE FRAGESTELLUNGEN UND ERGEBNISSE	38
4.1. Wozu BenutzerInnenforschung und Einbeziehung der BenutzerInnen? Der zusätzliche Wert der Technischen Dokumentation („Value Added“)	38
4.1.1. Verringerung interner Kosten der Dokumentenproduktion	39
4.1.2. Verbesselter Rückfluss der Investitionen	40
4.1.3. Verringerung der Kosten nach dem Verkauf	41
4.2. Technische Dokumentation als Gesamtkommunikation	44
4.2.1. Die Deutsche Vorstellung: Der Technische Redakteur als zentrale Informationsdrehscheibe im Betrieb?	44
4.2.2. Zentralismus versus Kooperation	48
4.2.3. Missachtete Technische RedakteurInnen?	49

5. AUSARBEITUNG DES FRAGEBOGEN	51
<i>A. Berufsbild, Fragen 1 – 3</i>	51
<i>B. Berufswahl, Frage 4 – 7</i>	52
<i>C. Tätigkeitsprofil, Frage 9 – 11</i>	52
<i>D. Ausbildung und Qualifikationen, Frage 12 – 15</i>	52
<i>F. Internationaler Vergleich, Fragen 24 und 25</i>	53
<i>G. Qualitätssicherung</i>	53
<i>H. Benutzerorientierung Fragen 33 – 45</i>	53
<i>I. Zusatznutzen</i>	55
<i>J. CI – Corporate Identity, Unternehmens-Style-Guides</i>	55
<i>K. Redaktionshandbuch</i>	55
<i>L. Gesamtkommunikation (Fragen 57 – 60)</i>	55
<i>M. Single-Source-Publishing</i>	56
<i>N. Perspektiven</i>	56
<i>O. + P. Fragen zur Person und zum Unternehmen</i>	56
6. PERSPEKTIVEN DER TECHNISCHEN DOKUMENTATION IN ÖSTERREICH: VORSCHLÄGE FÜR EINEN NATIONALEN AKTIONSPLAN	58
7. PERSPEKTIVEN FÜR DIE PUBLIZISTIK: DIE TECHNIK ALS AKTEURIN DER KOMMUNIKATION EINBEZIEHEN	60
8. FRAGEBOGEN ZU „STAND UND PERSPEKTIVEN DER TECHNISCHEN DOKUMENTATION IN ÖSTERREICH AUS SICHT DER GESAMTKOMMUNIKATION“	64
A. Berufsbild	64
B. Berufswahl	64
C. Tätigkeitsprofil	66
D. Ausbildung & Qualifikationen	69
E. Ausbildung und Weiterbildung	71
F. Internationaler Vergleich	73
G. Qualitätssicherung	73
H. Benutzerorientierung	75
I. Zusatznutzen	81
J. CI – Corporate Identity, Unternehmens-Style-Guides	82

K. Redaktionshandbuch	84
L. Gesamtkommunikation	85
M. Single-Source-Publishing	87
N. Perspektiven	89
O. Zur Person	93
P. Zum Unternehmen	96
5. LITERATURVERZEICHNIS	101

1. Motivation

„Benutzergerechte Gestaltung“ wird in der Technischen Dokumentation oft propagiert, aber die Benutzer kommen seltsamerweise so gut wie nie selbst zu Wort. Auch auf den Tagungen der tekomp wird neuerdings öfters von der benutzerfreundlichen Gestaltung gesprochen. Empirische Ergebnisse von Untersuchungen, über die BenutzerInnen, werden dabei nie präsentiert und schon gar nicht kamen diese selbst oder Interessensvertretungen von BenutzerInnen zu Wort. Immerhin widmete die tekomp eine ganze Jahrestagung 2008 ein ganzes Forum Thema „User Assistance“ das von 8 Foren mit 13 Beiträgen immerhin im starken Mittelfeld lag.¹

Beim Einlesen in das Thema der Technischen Dokumentation ist mir aufgefallen, dass im deutschen Sprachraum zum Thema fast ausschließlich Fachliteratur zum Thema, „Wie schreibe ich eine Bedienungsanleitung“ geschrieben wird und dabei mehr oder weniger die gleichen „Kochrezepte“ für „benutzerfreundliche Bedienungsanleitungen“ nach einem eher fixen Schema mit fixem Aufbau der Bedienungsanleitungen, ohne dass eine hinreichend differenzierte empirische Begründung dafür gegeben wird. Dass „die Benutzer“ Bedienungsanleitungen genau in diesem einem System haben wollen, wird als unhinterfragbare Tatsache dargestellt. Es geht da primär um die Verbreitungen und Anwendung der Kochrezepte.

Da ich selbst mehr von der Publizistik her komme ist mir dieser Widerspruch natürlich ins Auge gefallen. Zudem habe ich mich in den 80er Jahren im Rahmen des Wahlfachs „spezielle Soziologie“ bei Dozent Wieser zum Thema „Selbstverwaltung“ in den Seminaren „Techniksoziologie“ bei Josef Hochgerner und „Organisationssoziologie“ emanzipatorische Ansätze der Technikentwicklung unter Einbeziehung der BenutzerInnen studiert. Der Anstoß zu dieser Auseinandersetzung kam damals von der „GRAT – Gruppe Angepasste Technologie“² an der HochschülerInnenschaft der Technischen Universität Wien, die Mike Cooley, der bei Lucas Aerospace im Rahmen eines Arbeitskampfes an der Entwicklung von Alternativprodukten beteiligt war und später Mitinitiator für den Greater London Enterprise Board war.

Bei der vom ZSI – Zentrum für Soziale Innovation, das unter der Leitung von Josef Hochgerner sich zum größten sozialwissenschaftlichen außeruniversitären Forschungsinstitut gemausert hatte, veranstalteten ersten „Woche der sozialen Innovation“ hatte ich so meine Aha-Erlebnisse: Vieles was als Neuheit und Aufbruch präsentiert wurde, kam mir doch sehr bekannt aus meiner Studien-

¹ Siehe Tagungsbericht tekomp 2008

² Die ist ein wissenschaftlicher Verein, der 1985 an der HochschülerInnenschaft der Technischen Universität als Arbeitskreis im Alternativreferat gegründet wurde und beispielsweise vom 18.1. – 22.1.1988 ein viel beachtetes großes internationales Symposium unter dem Titel „angepasste Technologie. Ein neuer Umgang mit Technik“ veranstaltete, siehe Tagungsband GRAT 1988. Zuvor hatte die GRAT Mike Cooley zu einem mich sehr beeindruckenden Vortrag geladen, in dem Mike Cooley seine Initiativen bei Luca Aerospace und später beim Greater London Enterprise Board vorstellte. Das führte in weiterer Folge zu einer Seminararbeit bei Doz. Wieser (Organisationssoziologie) über den Ansatz des Greater London Enterprise Board. Weitere Infos zur GRAT auf deren Homepage unter <http://www.grat.at/>

zeit in den 80er Jahren vor ...

2. Ziele und Durchführung der Arbeit

1. Recherche und Auswertung von Literatur über Technische Dokumentation in Bezug auf Einbeziehung der NutzerInnen und damit zusammen hängender Themen des Berufsfeldes „Technische Kommunikation“ unter Berücksichtigung von Aspekten der Gesamtkommunikation
2. Eine Umfrage zur Erhebung des Ist-Standes der „Technischen Kommunikation“ in Österreich mit den oben genannten Schwerpunkten ausarbeiten und diese Umfrage ausführen.
3. Mögliche Strategien zur Verbesserung des Standes der „Technischen Kommunikation“ in Österreich diskutieren.
4. Mögliche Inputs der „Technischen Kommunikation“ in die „Publizistik und Kommunikationswissenschaften“ diskutieren ebenso wie deren mögliche Einbindung in die „Publizistik- und Kommunikationswissenschaften“.
5. Ansatzweise neuere Theorieansätze aufzeigen, die sowohl der „Technischen Kommunikation“ als auch der „Publizistik und Kommunikationswissenschaft“ Anstöße zur Weiterentwicklung geben können.

Aufgrund der dadurch ausufernden Recherche und verschiedener durch die Lebenssituation bedingte Motivationstiefs sowie technischer Probleme konnte ich die geplante Umfrage leider nicht durchführen. Die Dokumentation des für die Umfrage vorgesehen Servers

www.technischedokumentation.at installierten Umfragenprogramms, die Open Source Software LimeSurvey, entpuppte sich als doch nicht ganz ausreichend, um die Umfrage schnell genug einzurichten ... Ein erster Entwurf für einen möglichen Fragebogen wurde dennoch entwickelt, der im Rahmen der Abschlussarbeit für den „Internationalen Lehrgang Technische/r Redakteur/in“ in Linz verwendet werden könnte.

Weiters gestaltete sich die Literaturrecherche als wesentlich aufwändiger als geplant, da an Österreichs Universitätsbibliotheken sehr wenig Literatur zum Thema vorhanden ist und auch Fachzeitschriften kaum vorrätig sind. Insbesondere englischsprachige Bücher sind – von einigen wenigen Klassikern und Ratgebern der Sorte „How to write technical documentation?“ – so gut wie nicht vorhanden, weshalb ich diese vornehmlich bei Antiquariaten in den USA bestellen musste (Lieferzeit bei kostengünstigeren Versand oft bis zu 4 Wochen). Fachartikel wurden zu einem großen Teil via Internet-Dienst Highbeam³ bezogen und waren nur ohne Seitenangaben verfügbar.

Diese Arbeit versteht sich als eine erste Bestandsaufnahme und erhebt daher nicht den Anspruch

³ Homepage <http://www.higbeam.com> Der einzige Artikeldienst den ich finden konnte, der die Zeitschrift „technical communication“ führt und ein kostenloses Probemonat anbietet.

auf Vollständigkeit, sondern will die Vielseitigkeit des Themas und der ebenso vielfältigen Potentiale aufzeigen.

3. Was ist Technische Kommunikation?

Ein kurzer Überblick

Definitionsversuche für Technische Kommunikation gibt es viele, handelt es sich doch um ein ziemlich heterogenes Gebiet. Da hat sozusagen jedes bessere Fachbuch, das etwas auf sich hält, eine eigene Variante. Als Beispiel sei hier ein neues Dickes und teures Werk aus dem Hanser-Verlag aus dem Jahre 2008 genannt: Das „Handbuch Technische Dokumentation“ von Josef Grupp, der in recht aufwändiger aber doch auch irgendwie primitive Weise durch sprachliche Analyse in deutscher Gründlichkeit eine möglichst umfassende wie eindeutige Definition zu geben versucht: „Technische Dokumentation ist die geordnete Zusammenstellung ausgewählter Dokumente und Sprachmaterialien des Herstellers zu einem von ihm erstellten technischen Produkt, mit dem er dem Verwender des Produkts den sicheren und nützlichen Umgang vermittelt und mit der er dem Gesetzgeber ein beweiskräftiges Zeugnis für die Erfüllung der gesetzlichen Anforderungen liefert bzw. im einen anschaulichen Beweis für die Erfüllung dieser Anforderungen gibt“.⁴

Freilich kann Technische Kommunikation auch einfacher und pragmatischer definiert werden, ohne gleich das ganze organisatorische Umfeld mit einzubeziehen. In den USA wird unter Technischer Kommunikation schlicht jede instruktive Anleitung über ein Technisches Gerät oder eine Technologie im weitesten Sinne darunter. So gehören auch Beipackzettel von Arzneien oder sogar Formulare mit Anleitung zum Ausfüllen darunter.

Neben dem Klassiker Bedienungsanleitung (auch „Gebrauchsanweisung“, „Gebrauchsanleitung“ etc. genannt) gehören im deutschsprachigen Kanon laut Christian Kerst⁵ vor allem auch folgende Textgruppen zusammen:

- Ersatzteil- und Produktkataloge
- Aufbau- und Aufbauvorbereitungsanweisungen
- Schulungsunterlagen
- Vertriebsunterlagen, z.B. Angebote
- Produktinformationen
- Wartungs- und instandhaltungsrelevante Dokumente
- Online-Hilfen
- Gestaltung von interaktiven Anleitungen und Lernmitteln (CD-ROM)

⁴ Grupp 2008, Seite 16

⁵ Kerst 1996

- Bezeichnungen auf Benutzeroberflächen und Menüs festlegen
- Kooperation mit Übersetzern und externen Dienstleistern
- Entwicklung von Konzepten zur modularen Dokumentation.

Noch detailliere Auflistungen finden sich in tekomp 2002 oder Straube 2006b.

4. Ist die Technische Kommunikation ein Fach für die Publizistik und Kommunikationswissenschaft?

MitarbeiterInnen in der Technischen Dokumentation werden im deutschen Sprachraum dank des Engagements der „Gesellschaft für Technische Kommunikation e.V. – tekomp“ nun zunehmend „Technische RedakteurInnen“ bezeichnet. Langsam aber doch werden die vielen anderen Bezeichnungen wie den aus den USA kommenden „Technical Writer“, den „Technischen Dokumentaristen“ abgelöst.

Dennoch konnte ich fast keine direkten Verbindungen zur Publizistik feststellen. Unter den wenigen bereits Lehrenden ProfessorInnen und AssistentInnen in Deutschland konnte ich keine einzige von der Publizistik kommend ausmachen. Einzig Prof. Steffen Peter Ballstaedt, selbst Diplompsychologie zwar, aber seit 1990 Professor am Studiengang Journalismus & Technik-Kommunikation an der FH Gelsenkirchen hatte den Brückenschlag gewagt: von 1990 bis 1995 war er „Professor für Technische Dokumentation, insbesondere Sprachliche Kommunikation“ am „Studiengang Journalismus & Technik-Kommunikation“. Doch ich kam mit meiner Recherche zu spät: Auf meine Anfrage hin, erklärte er, der Studiengang sei aufgrund mangelnden Interesses eingestellt worden, nun unterrichte er als „Professor für angewandte Kommunikationswissenschaft“ am „Journalismus und Public Relations“. Und das obwohl Steffen Peter Ballstaedt mit seinem Fachbuch „Texte verstehen – Texte gestalten“ zum Klassiker in der Technischen Kommunikation im Bereich Textgestaltung avanciert ist. Weiters habe ich eine Publizistik-Diplomarbeit von Susanne Alexa, die auch eine, wenn nicht die erste empirische Untersuchung über das Berufsbild des Technischen Redakteurs ist, allerdings aufgrund der Fragestellungen und geringen TeilnehmerInnenzahl nicht sehr aussagekräftig ist. Dafür plädiert Alexa ebenso wie ich, die „Technische Kommunikation“ als zusätzliches Praxisfeld der „Öffentlichen Kommunikation“⁶ einzuführen. Sie schlägt weiters vor, unter dem Überbegriff „Soziale Kommunikation“ ein Fach „Technische Kommunikation: Technische Hilfsmittel zur Kommunikation“ einzuführen, was an sich keine schlechte Idee ist, aber nicht spezifisch mit dem Fach der „Technischen Kommunikation“ zu tun hat, da dort im Prinzip die selben Technischen Hilfsmittel angewandt werden, wie in anderen Arten der Massenkommunikation, mit Ausnahme der speziellen Hilfsmittel zur Modularisierung (XML, spezielle Redaktionssysteme) sowie zur Herstellung automatisierbarer Informationsmittel (Ersatzteilkataloge, etc.).

Voll zuzustimmen ist ihr bei der Frage, ob der „Technische Redakteur“ ein Kommunikator sei:

„Der Technische Redakteur ist ein Kommunikator:

- Er richtet Aussagen an eine prinzipiell unbegrenzte Zahl von Rezipienten, indem er den Benutzern von technischen Produkten Informationen zu deren Handhabung vermittelt.

⁶ Alex

- .Er ist Mittler zwischen dem Hersteller und dem Benutzer modernster Technik, da er fachspezifische, technische Details für den Benutzer leicht verständlich aufbereitet. Er verringert die Informationskluft zwischen den Entwicklern bzw. Herstellern von technischen Produkten und den Laien, die diese Produkte anwenden.
- Seine charakteristischen Merkmale sind zum einen die Begabung zum Schreiben sowie eine gewisse Affinität zur Technik. Zum anderen sollte er die Fähigkeit haben, sich auf unterschiedliche Rezipienten einzustellen und komplexe technische Zusammenhänge leicht verständlich aufzubereiten.
- Seine Hauptaufgabe besteht, neben dem Schreiben, in der Kommunikation mit:
 - Auftraggebern, die den Etat zur Verfügung stellen und Informationen über die anzusprechende Zielgruppe liefern.
 - Fachleuten aus Entwicklungsabteilungen, die ihm die technische Information für seine Arbeit liefern.
 - Arbeitskollegen, die ihn bei seiner Arbeit unterstützen.
 - Fachkräften für Grafik, Druck und Satz, die ihn bei der Herstellung technischer Dokumentation unterstützen.
 - Kunden, die z.B. als Pilotanwender eines technischen Produktes auch die Verständlichkeit der Dokumentation überprüfen.
 - Fachleuten aus verschiedenen Bereichen, die ihm aktuelle Informationen und Forschungsergebnisse über Gestaltungsmöglichkeiten seiner Dokumentation liefern (z.B. Marketingfachleute, Werbefachleute oder Psychologen, die sich mit Visualisierung, Verständlichkeit von Text, didaktischer Aufbereitung von Text oder Lernmethoden befassen).
 - Rezipienten, den Lesern seiner Dokumentation, die ihm Rückschlüsse über seine Arbeit liefern.“⁷

Die Produkte der Technischen Kommunikation werden bei Consumer-Produkten durchaus in großer Auflage hergestellt. Einzig die Periodizität ist nicht direkt gegeben, da zu einem Produkt jeweils nur eine Technische Dokumentation erstellt wird. Durch Updates und Zusatzinformationen, die nun über das Internet verteilt werden können, lässt sich Technische Dokumentation heute auch in diesem Sinne als Massenmedium führen. Aus Sicht der intertextuellen Analyse ist die Technische Dokumentation als Ganzes sowieso ein Massenmedium. Andere Teilgebiete der Publizistik sind auch weder tagesaktuell noch periodisch: Film und Verlagswesen sind ja auch Praxisfelder der Publizistik, warum nicht auch die „Technische Kommunikation“?

⁷ Alex 1989, Seite 15 - 16

Auch auf dem Gebiete der wissenschaftlichen Beschäftigung mit dem Arbeitsfeld lässt sich eine Zuordnung zu Hauptforschungsfelder der Publizistik in Anlehnung an die Lasswell-Forme vornehmen⁸:

- **Kommunikatorforschung** („Who?“): ist in den USA im Bereich der Technischen Dokumentation bereits fix etabliert und zahlreiche Studien beleuchten in Bezug auf Technische Redakteure – in den Worten Kuncziks „Ausbildung, Arbeitsweisen, Merkmalen und Einstellungen und weitere Einflussfaktoren auf ihre Tätigkeit“.
- **Aussagenforschung** („What?“): Die Inhalte der Technischen Dokumentation sind im deutschen Sprachraum der am ausführlichsten erforschte Bereich, hat sich doch die Germanistik/Linguistik in Deutschland über dieses Fach gestürzt, wohl auch um einige Arbeit Suchende GermanistInnen/LinguistInnen unter zu bringen. Drastische Einsparungen, komplette Institutsschliessungen inklusive, zwangen die Linguistik/Germanistik sich mehr in Richtung wirtschaftsnahe Praxis zu orientieren. Zahlreiche Studien der „Fachsprachenforschung“ analysieren aus mehr theoretischer Sicht technische Texte.
- **Medienforschung** („In Which Channel“): Technische Dokumentation nutzt im multimediaalen Zeitalter zunehmend alle Kanäle: Neben der klassischen Bedienungsanleitung auf Papier, gibt es diese neuerdings nicht nur auf CD-ROM, sondern auch im Internet, als Usability-Film, als Online-Hilfe und auch als automatisch via Internet aktualisierte multimediale Hilfe, die aus dem Benutzerverhalten „lernt“. Medienforschung wäre daher auch in der Technischen Kommunikation durchaus ein sinnvolles Thema, das in den USA zwar beachtet wird, aber noch kaum im deutschen Sprachraum.
- **Rezipientenforschung** („Whom?“): Was bei Kunczik seltsamerweise an vorletzter Stelle kommt, genießt in den USA seit jäh her große Aufmerksamkeit: „Art und Ausmaß der Mediennutzung, deren Ablauf und Bedingungen, Funktionen und Motiven der Rezipienten“ wird nicht nur in der Publizistik untersucht, sondern zählt in Form der Audience Analysis schon seit langem zum Kanon der Ausbildung der Technical Writers. In der Diskussion des Selbstverständnisses der „Technical Writers“ wird die Ausrichtung auf Benutzerinteressen als das facher- und begründende Wesensmerkmal propagiert und im akademischen Bereich ist die Forschung sehr stark von der „Writing-Research“ dominiert, die nicht nur den Schreibprozess untersucht, sondern auch die „Audiences“.
- **Wirkungsforschung** („What Effect“): Was bei Kunczik gar an letzter Stelle rangiert wird in den USA seit den 90er Jahren oft an erste Stelle gereiht: „Folgen und Effekte der unterschiedlichen Medien auf die Bereiche Wissen, Denken, Meinungen und Einstellungen, Gefühle sowie das Verhalten sowohl auf individueller als auch auf gesellschaftlicher Ebene“ werden zum Teil im Bereich Technische Dokumentation in den geradezu boomenden „U-

⁸ Kunczik 2001, Seite 18 - 19

sability-Tests“ untersucht. Ausbildungen in der Technischen Dokumentation mancherorts mit Usability-Engineering verbunden. Im deutschen Sprachraum gewinnt das Thema Usability auch zunehmend an Bedeutung: Die tecom hat immerhin einen Band zum

Gerade auch die Technische Kommunikation kann ähnlich wie die Publizistik und Kommunikationswissenschaft als „Integrationswissenschaft“ gelten, wenngleich in die Gewichtung der korrelierenden Fächer eine andere sein dürfte. In Kuncziks Reihenfolge⁹:

- **Wirtschaftswissenschaften:** als Teil des Produkts genießt die Technische Dokumentation auch wirtschaftlich einen nicht ungewichtigen Stellenwert: Bis zu 10% der Produktionskosten können auf die Technische Dokumentation entfallen. Im deutschen Sprachraum konzentriert sich der ökonomische Diskurs mehr auf das Thema Kosten sparen (Terminologienmanagement und automatisierte Übersetzungen via Memory-Translation-Management werden da auf Tagungen als Wundermittel für den Sparstift gepriesen) und in den USA hat der Kostendruck zur Diskussion des „Added Value“ geführt, mit dem die Ausgaben für die Dokumentation verteidigt werden.
- **Politikwissenschaft:** In der Technischen Dokumentation auf den ersten Blick kein Thema. In Europa kommt die Politik ins Spiel aufgrund der Normtätigkeit der EU, insbesondere der EU-Produkthaftungsrichtlinie, die eine Haftung für die Instruktion vorsieht, sowie durch die neue EU-Maschinenrichtlinie.
- **Geschichtswissenschaft:** In Deutschen Landen hat sich da Hans Krings einen Namen gemacht, der allerdings mehr die Textsortengeschichte untersucht als das Fachgebiet als ganzes inklusive Produktions- und Anwendungsbedingungen. In den USA ist die historische Sichtweise weiter gediehen und im mittlerweile zum Klassiker avancierten „Dynamics in document design“ von Karen A. Schriver wird die Geschichte der Technischen Dokumentation in Zusammenhang mit der Geschichte Ausbildung, Rhetorik, Grafik-Design Praxis, Profession, Wissenschaft, Technologie und Umwelt sowie Gesellschaft und Konsumentenbewegung dargestellt.¹⁰
- **Soziologie:** In der Technischen Dokumentation böte sich die Techniksoziologie und die Organisationssoziologie geradezu an. In den USA gibt es derartige Untersuchungen sehr wohl, im deutschen Sprachraum habe ich vergleichbares nicht gefunden.
- **Psychologie:** Vor allem die Kognitionspsychologie wird in Bezug auf Informationsaufnahme und Informationsverarbeitung in der Technischen Dokumentation gerade auch in Deutschen Landen fleißig rezipiert, wenngleich auf einem eher niedrigen Niveau.
- **Pädagogik:** Die Ausbildung Technischer RedakteurInnen ist in den USA ein großes The-

⁹ Kunczik 2001, Seite 20 - 21

¹⁰ In Schriver 1997 geht die tabellenartige Übersicht in Schlagworten von Seite 106 – 149 und umfasst einen Zeitraum von 1900s bis 1990s

ma, gibt es dort auch schon zahlreiche universitäre Lehrgänge, eine eigene Vereinigung der Lehrenden mit einer eigenen Fachzeitschrift.

- **Linguistik:** Diese ist vor allem Deutschland aus oben genannten Gründen fleißig, in den USA sind neben den English-Departments auch die Rethoric-Departments, die von Haus aus anwendungsorientierter sind, sehr engagiert.
- **Philosophie und Antropologie:** Lassen in Deutschen Landen und Österreich komplett aus, in den USA sind Fragen der Ethics – z.B. in Zusammenhang mit der Challenger-Katastrophe – oft sogar ein Bestandteil der Ausbildung.
- **Technische Disziplinen** kommen geradezu selbstverständlich in Berührung mit der Technischen Dokumentation. In Deutschland ist der überwiegende Teil universitärer Ausbildung an Technischen Universitäten oder Technischen Fachhochschulen beheimatet. In Österreich ist das erste Vollzeitstudium, das im kommenden Herbst in Wels startet, ebenfalls an einer Technischen Fachhochschule beheimatet und wird mit einer technischen Ausbildung kombiniert.

Auch bei den Forschungsmethoden lassen sich viele gemeinsam verwendbare Methoden finden:

- Klassische **Marktforschung** mit Umfragen zur Publikums- und Zielgruppenforschung
- **Inhaltsanalyse** zur Bestimmung des inhaltlichen Umfrangs Technische Dokumentation
- Die **Diskursanalyse** wird zumindest in den USA auch gerne bei der Technischen Dokumentation verwendet
- Forschungen über Mediengestaltung- und Design sind auch die gleichen.

5. Stand Technischen Dokumentation in Österreich, Deutschland und den USA

5.1. Österreich: Ist anders – aber nur leider selten

Schon vor gut 3 Jahren, als ich die berufliche Umorientierung in Richtung in Richtung „Technische Dokumentation“ überlegte und mich umhörte, hat mir ein Bekannter gesagt, es gäbe ein Institut an der TU Wien, das sich mit Technischer Dokumentation befassen würde. Eine Suche im Institutsverzeichnis und im Vorlesungsverzeichnis der TU Wien brachte kein Ergebnis. Ebenso wusste der Pressesprecher der TU Wien, Robert Sommer (ein alter Bekannter vom Publizistikstudium), nichts dergleichen.

Zweite Anlaufstelle war daher der Verein für KonsumentInneninformation, der bekannterweise Produkttests durchführt. Das laut EU-Produkthaftungsrichtlinie die Instruktionspflicht wesentlicher Bestandteil ist, war anzunehmen, dass der VKI auch die Bedienungsanleitungen in seinen Produkttests mit einbeziehen würde.

Glücklicherweise konnte nach mehrmaligen telefonischen Versuchen ein Ansprechpartner gefunden werden und ein Termin bei ihm ausgemacht werden. Dieser zeigte dann eher ein ernüchterndes Ergebnis: Bedienungsanleitungen werden zwar mit getestet und machten etwa 10 % der Wertung aus. Da allerdings der VKI nach Rückzug einiger Trägerorganisationen einen rigiden Sparkurs fährt, gibt es keine Benutzertests. Stattdessen werden Bedienungsanleitungen vom VKI-Sachbearbeiter selbst in einem Trockentest nach den üblichen Kriterien bewertet. Aufgrund des Sparkurses, sei es nicht einmal möglich, externe ExpertInnen für diese Inspektionstest beizuziehen. Der Sachbearbeiter betreibe den Test der Bedienungsanleitungen sozusagen als Hobby. Im Herbst gehe er in Altersteilpension. Wer dann die Tests der Bedienungsanleitungen durchführen werde, sei ungewiss.

5.1.1. Die Studie des IGW – Österreichs Beitrag zum EU-Vorsitz

Dafür konnte dort das Rätsel um die TU Wien gelöst werden: Das Institut für Gestaltungs- und Wirkungsforschung hätte nämlich 1997 im Auftrag des Ministeriums für Frauenfragen und Konsumentenschutz eine Studie durchgeführt. Diese war Grundlage für eine von Österreich aus Anlass der Ratspräsidentschaft beschlossene Ratsentschließung zur inhaltlichen Gestaltungs- von Bedienungsanleitungen.

Ein PDF-Dokument des Abschlussberichts habe ich von der mittlerweile im Sozialministerium angesiedelten Abteilung für Konsumentenschutz von Dipl. Ing. Helmuth Perz erhalten. Ebenso ein Fachartikel von Studienleiter Gerald Steinhardt. Weiters konnte nach Einholung einer Genehmi-

gung durch das Konsumentenschutzministerium die gallup-Umfrage „Gebrauchsanleitungen. Ein Gespräch mit Andrea Bierbaumer, die die Studie umgesetzt hatte, konnte ich am 30.6.2008 führen und Einsicht in die Projektunterlagen (zwei Archivboxen) nehmen.

Durch die persönliche Recherche bin ich auf die mir einzig bekannte Schrift aus Österreich in größerer Auflagen über Technische Dokumentation gestossen: Der von der Wirtschaftskammer verteilte „Leitfaden für benutzerfreundliche Gebrauchsanleitung“¹¹ aus dem Jahre 1991. Einzig Österreich zurechenbare Autorin wäre noch die aus Deutschland stammende und homepagemäßig noch dort verweilende Prof. Susanne Göpferich (siehe später).

Laut Andrea Bierbaumer wollte das Ministerium möglichst rasch eine Grundlage für die Ratsentscheidung. Seitens des IGW sei darauf hin auf eine wissenschaftliche Untersuchung zum Thema Gestaltung von Bedienungsanleitungen bestanden. Zeit bestand dafür lediglich ca. 3 Monate.

Diese bestand aus:

6. Literaturrecherche. Laut Literaturliste des Endberichts wurden da in erster Linie die im deutschen Sprachraum bekannten Standardwerke und Normen herangezogen sowie Artikel der tekom-Zeitschrift „technische kommunikation. An internationaler (englischsprachiger) Literatur wurde eine deutsche Übersetzung des ISO Guide 37 verwendet sowie drei englischsprachige des Forscherteams John A. Lust, Linda S. Showers und Kevin G. Celuch aus den Jahren 1992 und 1995. Andrea Bierbaumer erklärte, dass auch für das IGW es schwierig gewesen sei, auf die schnelle relevante Forschungsberichte zu finden.
7. Strukturierte Interviews mit ExpertInnen von Firmen in Österreich wie Elin, Eudora und Philips, die Haushaltsgeräte herstellen. Andrea Bierbaumer stellte dabei fest, dass in Österreichs Firmen keine BenutzerInnenforschung betrieben werde.
8. Usability-Test mit einer Handvoll BenutzerInnen. Die Aufgabe war eher klassisch: Bei drei verschiedenen Radioweckern, vom billigen Einfachgerät bis zum teuren Luxusgerät mit größerem Funktionsumfang sollte mit Hilfe der Bedienungsanleitung zwei Weckzeiten eingestellt werden und das automatisch aus schalten nach einer vorgegebenen Dauer. Die Versuchsteilnehmer wurden dabei beobachtet und nachher über ihre Erfahrungen befragt.
9. Das gallup-Institut machte eine repräsentative Umfrage mit 1.000 ÖsterreicherInnen durch. Das IGW war allerdings mit dem Aufbau des Fragebogens eher unzufrieden. Anregungen wurden nur zum Teil vom gallup-Institut eingearbeitet, weshalb die Umfrage dann auch nur unter dem Namen des gallup-Instituts veröffentlicht wurde und nicht als integraler Teil des Projekts.

Abweichend von den in den deutschsprachigen Lehr- und Praxisbüchern postulierten Dogmen der technischen Dokumentation, kamen einige abweichende bzw. neue Erkenntnisse zu Tage. Sofern

¹¹ wif 1991

nicht anders angegeben, habe ich die Zahlen der gallup-Umfrage entnommen. Für die gallup-Umfrage wurde ein die Bevölkerung Österreichs repräsentierendes Sample von 1.000 Personen befragt. 391 Personen hatten im vergangenen Jahr mindestens ein technisches Gerät gekauft (im Folgenden kurz: KäuferInnen) und 304 hatten die Bedienungsanleitung des Geräts gelesen (im Folgenden kurz „LeserInnen“)

1. Das Dogma der Sicherheitshinweise, die ganz am Anfang gesammelt platziert werden, findet bei den KonsumentInnen wenig Verständnis: „Usability-Untersuchung zeigte sich, dass Sicherheitshinweise, die – wohl aus der Überlegung heraus, dieses sei eine ausreichend prominente Stelle – am Anfang der Gebrauchsanleitung angeordnet waren, bei den Nutzern vorwiegend Ärger auslösten und von ihnen übersprungen wurden, um möglichst schnell zu jenen Passagen der Gebrauchsanleitung zu gelangen, von denen sie sich Informationen für die Lösung der gerade zu bewältigenden Aufgabe der In-Betrieb-Nahme des Gerätes erhofften.“ Weiters meint Steinhardt unter Hinweis auf eine Untersuchung aus dem Jahr 1986: „Es gelingt den Nutzern nicht, bezugslos im Raum stehende Sicherheitshinweise – selbst wenn diese durch ihre Platzierung am Anfang der Gebrauchsanleitung besonders hervorgehoben werden – in ein entsprechendes Handeln umzusetzen.“¹²

Steinhardt empfiehlt daher: „Sicherheits- und Warnhinweise sind sohin im Kontext jener Aufgabe darzustellen, in deren Verlauf sie von Bedeutung für das Handeln der Nutzer sind, und nicht losgelöst vom Handlungs- und Aufgabenbezug in einem besonderen Abschnitt der Gebrauchsanleitung. Die gilt selbstverständlich nur für solche Sicherheits- und Warnhinweise, die stimmig aus dem Handlungsverlauf erwachsen und an diesen anknüpfbar sind. Jene Sicherheits- oder Warnhinweise, die nicht aus dem Handlungsablauf heraus zu verstehen sind, finden ihren Platz hingegen getrennt von der eigentlichen Handlungsanleitung vor dem Bereich „Wartung und Pflege““¹³

2. Die gute Nachricht: Bedienungsanleitungen werden gar nicht so selten gelesen: Steinhardt beklagt, dass laut gallup-Umfrage mehr als ein Fünftel der Befragten beim zuletzt gekauften technischen Gerät die Bedienungsanleitung überhaupt nie verwendet hätte.¹⁴ Anders herum betrachtet: Fast vier Fünftel verwenden die Bedienungsanleitung! Immerhin 41 % jener, die laut gallup-Umfrage die Anleitung vom zuletzt gekauften Gerät gelesen haben, haben alles (ich wiederhole: Alles) durchgelesen! Bedienungsanleitungen werden sogar aufgehoben: 65 % würden diese griffbereit aufheben, 27 % irgendwo weggeräumt und nur 6 % hätten die Bedienungsanleitung nicht aufgehoben.
3. Auch erstaunlich: Nur 16 % der LeserInnen meinen, es gäbe Punkte, die können man weglassen. Immerhin 7 % haben etwas vermisst. Bei der Frage an alle, was bei Gebrauchsan-

¹² Steinhardt 2001, Seite 109

¹³ Steinhardt 2001, Seite 109

¹⁴ Steinhardt 2001, S. 98

leitungen verbessert werden könne, rangiert der Ruf „kürzer“ mit 4 % weit abgeschlagen am Ende der Wunschliste.

Und: Das Interesse an Bedienungsanleitungen ist bereits vor dem Kauf (vermutlich als Kaufentscheidung) gar nicht so klein: Immerhin gaben 32 % an, die Bedienungsanleitung vor dem Kauf zu lesen, wenn diese bloß zur Verfügung stünde. 13 % behaupten, sie hätten das Produkt nicht gekauft, wenn sie die Bedienungsanleitung gekannt hätten ...

4. Noch eine gute Nachricht: Bedienungsanleitungen helfen sogar: 58 % jener, die Probleme bei der Installation des Geräts hatten und eine Lösung fanden, konnten diese/s dank Bedienungsanleitung finden. Aber: Bei laufendem Betrieb hat nur noch in 44 % der Fälle, wo ein Problem gelöst wurde, die Bedienungsanleitung geholfen¹⁵.

Tabelle 1: Wie wurden Probleme mit dem Gerät gelöst?

	Bei der Inbetriebnahme *	Bei der laufenden Verwendung **
Durch Nachlesen in der Gebrauchsanleitung	44 %	29 %
Mit Hilfe von Privatpersonen	17 %	19 %
Durch Probieren	14 %	17 %
Mit Hilfe des Personals des Händlers	14 %	9 %
Gar nicht	24 %	36 %

* Basis: Hatten bei der Inbetriebnahme des Gerätes Probleme, n = 221

** Basis: Hatten bei der laufenden Verwendung des Gerätes Probleme, n = 127

Tabelle 2: Wie gut hat die Gebrauchsanleitung geholfen?

	Bei der Inbetriebnahme *	Bei der laufenden Verwendung **
1 = sehr gut	42 %	23 %
2	38 %	53 %
3	12 %	16 %
4	4 %	2 %
5 = überhaupt nicht gut	4 %	6 %

* Basis: Haben da Probleme durch Nachlesen der Gebrauchsanweisung gelöst, n = 98

* Basis: Haben da Probleme durch Nachlesen der Gebrauchsanweisung gelöst, n = 36

5. Bedienungsanleitungen dürften vorwiegend von jenen verwendet werden, die sich bereits technisch gut auskennen: Laut Gallup-Umfrage lösen immerhin 44 % jener, die ihr technisches Können als „sehr gut“ oder „gut“ einschätzten auftretende Probleme dank Bedienungsanleitung, aber nur 25 % jener, die ihr technisches Können als „nicht sehr gut“ oder „überhaupt nicht gut“ einschätzten. 9 % der „Köner“ nahmen Hilfe von Verwandten oder

¹⁵ Steinhardt 1998, Seite 5

FreundInnen in Anspruch, bei den „nicht Könnern“ zogen bereits 38 % Verwandte oder FreundInnen in Anspruch.

6. Bedienungsanleitungen werden im großen und ganzen verstanden: 80 % der Leser gaben an, die Anleitung sei „sehr gut verständlich“ oder „eher gut verständlich“ und nur 19 % beurteilten die Anleitung als „eher schwer verständlich“ oder „sehr schwer verständlich“. 85 % beurteilten die Lesbarkeit der Schrift mit Note 1 oder 2, 13 % mit 3 und nur 1 % mit 4. Andererseits: Bei der Frage, was solle bei Gebrauchsanleitungen verbessert werden führt „verständlicher, einfacher“ mit 23 % vor „nicht so viele Fremdwörter“ mit 15 % und „einfachere Beschreibung“ mit 13 %.
7. Probleme dürfte es eher mit dem Aufbau, Gliederung und dem zurecht finden in der Anleitungen geben: Immerhin 20% ihr gekauftes Gerät beziehen würden.
8. Trotz prinzipieller Brauchbarkeit ärgerten sich laut Gallup-Umfrage bereits 7% der ÖsterreicherInnen über Betriebsanleitungen und 94% gaben an, dass diese zu verbessern seien. Aber nur 46% gaben an, dass ihnen schon einmal eine besonders gute Bedienungsanleitung untergekommen sei. Raunzen gehört offenbar zur Alltagskultur in Österreich ...

Raunzen dürfte auch ein Gruppenphänomen sein: Beim Usability-Test meinte gar nur die Hälfte der Befragten, dass Bedienungsanleitungen gelesen würden

Da die Studie des IGW in erster Linie die „Entschließung des Rates vom 17. Dezember 1998 über Gebrauchsanleitungen für technische Konsumgüter (98/C 411/01)“ unterfüttern sollte, flossen in den Endbericht die empirischen Befunde der Experten-Interviews und Usability-Test mit anschließenden Kurzinterviews nur sehr sporadisch ein.

Nach allerlei Erwägungen in EU-Manier nimmt in der „Entschließung“ die Kommission zur Kenntnis, den Endbericht der Studie an alle nationalen Verwaltungen weiter zu leiten, ersucht „die Frage der Gebrauchsanleitungen ... im Rahmen von Normungstätigkeiten ... anzugehen und ... Aufmerksamkeit zu schenken“ und ersucht die Mitgliedsstaaten „die im Anhang aufgeführten Hinweise ... zu berücksichtigen“ und „beispielsweise die Möglichkeit von freiwilligen Vereinbarungen zwischen Herstellern und Verbraucherverbänden über die Gestaltung und den Inhalt von Gebrauchsanleitungen ... und Auszeichnungen zur Förderung nach neuesten Erkenntnissen gestalteter und benutzerfreundlicher Gebrauchsanleitungen zu prüfen.“

Der Anhang spiegelt im Grossen und Ganzen stark gekürzt die Ergebnisse der IGW-Studie wider, bis auf den Punkt mit den Sicherheitshinweisen, wo das alte Dogma einfach mehr AnhängerInnen hat ...

Bei einer Pressekonferenz „Präsentation der besten und schlechtesten Gebrauchsanleitung“ mit Bundesministerin Barbara Prammer und VKI-Geschäftsführer Hannes Spitalsky behauptete das Frauenministerium: „In Österreich wird die Entschließung des Rates bereits umgesetzt. Im September 1998 hat Ministerin Prammer angekündigt, Gebrauchsanleitungen vom Verein für Konsu-

menteninformation (VKI) auf ihre Qualität überprüfen zu lassen und die beste und schlechteste Gebrauchsanleitung zu präsentieren.“ Freilich betont der VKI in seiner Presseaussendung, dass es sich „um keine Studie über die auf dem Markt befindlichen Gebrauchsanleitungen handelt. Das wäre eine Sisyphus-Arbeit. Vielmehr zog der VKI jene Gebrauchsanleitungen für die Untersuchung heran, die im Rahmen vergleichender Warentests 1998 sowie aufgrund von Zusendungen verärgerter Konsumente überprüft wurden. Insgesamt 222 an der Zahl.“¹⁶

Kein Grund für das Frauenministerium ihre Presseaussendung mit folgenden der Ministerin zugeschriebenen Zitat zu enden: „Die Qualitätsuntersuchung von Gebrauchsanleitungen durch den VKI wird auch in Zukunft fortgesetzt. Durch diese Maßnahme ist eine Anhebung des Niveaus von Gebrauchsanleitungen zu erwarten, wodurch den KonsumentInnen der Umgang mit technischen Geräten wesentlich erleichtert wird.“

Auch ein ÖVP-Abgeordneter, Wolfgang Salinger, wandte sich zuvor in seiner Funktion eines leidgeprüften Opas per APA am 5. Jänner 1999 an die Öffentlichkeit, um die unverständliche Bedienungsanleitung eines Kinderspielzeugs (vermutlich aus China) über das Einlegen der Batterien zu beklagen und forderte: „... sollte eigentlich der Konsumentenschutz in Österreich mit dieser Frage auseinandersetzen und entsprechende Vorschriften erlassen, dass zumindest sprachlich richtig formulierte Gebrauchsanleitungen übermittelt werden.“ [APA 1999]

Seither ward in Österreich fast nichts mehr gehört zum Thema.

5.1.2 Kleiner Exkurs: Eine Einzelkämpferin im Pharmabereich

Eher durch Zufall bin ich dann sogar auf eine privatwirtschaftliche Aktivität gestossen: Eine pariship-Bekanntschaft empfahl mir eine Frau, die Benutzerforschung betreibe. Ein Termin mit Ursula Seethaler von pharmatext¹⁷ war rasch ausgemacht. Pharmatext ist in erster Linie eine PR-Agentur für den Pharmabereich. Eher beiläufig ergaben sich so Aufträge für Usability-Tests mit Pharmatexten. Diese müssen laut EU-Richtlinie in BenutzerInnentests auf Verständlichkeit geprüft werden. Ursula Seethaler beklagte selbst, das Fehlen konkreter Literatur und spezifischer Test-Richtlinien auch wenn es von der Europäischen Kommission ein grober Rahmen und entsprechende Guidelines vorgegeben werden¹⁸. Sie entwickelte daher ihren Testleitfaden selbst. Dabei setzt sie darauf, dass die BenutzerInnen neben den obligatorischen Einschätzungen der Verständlichkeit nach Durchlesen des Beipackzettels konkrete Aufgaben zu lösen haben.

Obwohl in den USA auch solche Aufgaben eindeutig zur „Technischen Kommunikation“ zählen, ist das für Ursula Seethaler ein völlig eigener Bereich, weil im streng geregelten Pharmabereich eigene Regeln gelten würden.

¹⁶ VKI 1999

¹⁷ Homepage: <http://www.pharmatext.at>

¹⁸ EC 1998, EC 2006

Ihr sei auch nicht bekannt, wer sonst noch in Österreich auf diesem Gebiet arbeite. Sie habe bislang 6 oder 7 Tests für Beipackzettel neuer Medikamente durchgeführt.

Ebenfalls eher per Zufall traf ich via Google Recherche nach dem Artikel „Using contextual inquiry to learn about your audiences“ von M. Ravens und A. Flanders auf die an der TU Wien angesiedelte „Research Group for Industrial Software (INSO)“, das im Sommersemester eine Vorlesung mit Übung „Usability Engineering“¹⁹ abhielt. Auf meine Anfrage hin, bestätigte mir Dr. Thomas Költringer, dass sich das Institut auch mit der Usability von Softwaredokumentation beschäftige, bat mich aber, mich im Juli wieder zu melden, da momentan viel zu tun sei ... (und da war dann niemand erreichbar)

5.1.3. Erste Schritte zur Professionalisierung

Hier zeigt sich deutlich, dass ohne institutionelle Verankerung Themen einfach unter den Tisch fallen. In Österreich gibt es bislang weder ein Studium der „Technischen Dokumentation“ noch ein diesem Thema gewidmetes Institut noch eine der Erforschung dieses Themas gewidmete Institution. Reguläre Ausbildung gibt es erst seit kurzem: Ein Fachhochschullehrgang an der Donauuniversität Krems, der gerade gut ein Dutzend TeilnehmerInnen pro Jahrgang zählt und mittlerweile mehr in Richtung Fernstudium mit Zielmarkt Deutschland umorganisiert wurde, weil nur gut ein Drittel der rund 15 TeilnehmerInnen pro Jahr aus Österreich kamen, der Rest vorwiegend aus Deutschland.

Der „Internationale Lehrgang Technische/r Redakteur/in“ am wfi Linz konnte erst nach jahrelanger Verzögerung gestartet werden und findet nun auch nicht jedes Jahr genug TeilnehmerInnen. In Wien und Vorarlberg gibt es nun auch etwas verkleinerte Ausgaben dieses Lehrgangs, der mit dem „tekomp-Zertifikat“ für Technische RedakteurInnen abschliesst. Pro Lehrgang nehmen ca 8 – 15 Personen teil. Ca. die Hälfte der LehrgangsteilnehmerInnen arbeitet bereits für ein Unternehmen und werden auch von diesem auf den Lehrgang geschickt. Das ergibt pro Jahr schätzungsweise 20 halbwegs ausgebildete Technische RedakteurInnen, die für eine offene Stelle zur Verfügung stehen.

Am Lehrgang in Linz habe ich im Sommersemester 2008 teilgenommen: Die ersten Module, wo es vor allem um Grundlagen der Technischen Dokumentation ging, waren durchwegs in Ordnung, denn sie wurden entweder vom Lehrgangsleiter Ing. Curt Schmidt oder seinem Mitarbeiter Jörg Meixner, der eine sozialwissenschaftliche Ausbildung hat, der auch Vorsitzender der tekomp-Reionalgruppe Österreich ist, und doch in der zweiten Lehrgangshälfte häuften sich die Pannen, da diese von Praktikern gemacht wurden, die weder über eine didaktische noch eine wissenschaftliche Ausbildung verfügen. Der Inhalt des Lehrgangs beschränkte sich in erster Linie auf den auch in der tekomp festgelgten Kanon einer mehr handwerklich orientierten Technischen Dokumentation. In Bezug auf Benutzer wurde die BenutzerInnenanalyse nach altem Schema am Schreibtisch park-

¹⁹ Homepage der VU Usability Engineering: <http://www.inso.tuwien.ac.at/lectures/usability/>

tiziert: Sich überlegen, welche demographischen Merkmale die BenutzerInnen denn so haben könnten. Methoden der Benutzerforschung wurden nicht einmal angeschnitten.

Deutschland hat ziemlich genau Zehn mal so viele Einwohner wie Österreich. Den Bedarf von rund 1.000 Technischen RedakteurInnen auf Österreich umgelegt würde einen Bedarf von 100 ergeben, von dem nur 5% mit akademisch voll ausgebildeten RedakteurInnen und zu nicht ganz einem Fünftel mit Personen, die immerhin mit dem wfi-Lehrgang eine Grundausbildung haben. Die restlichen drei Viertel der Stellen werden somit vermutlich vorwiegend mit QuereinsteigerInnen besetzt.

Eine wissenschaftliche Fachzeitschrift, die sich mit „technischer dokumentation“ – und sei es nur am Rande – regelmäßig beschäftigt gibt es weder in Österreich noch in Deutschland. Auch die Literaturlage an den Universitäten ist ausgesprochen schlecht: In der Regel beschränkt sich diese auf vorwiegend deutschsprachige Einführungen/„Kochbüchern“, die sich mehr an Praktiker wendet, die sich Tipps zur Gestaltung Technischer Dokumentation erwarten. (Sozial)Wissenschaftliche Literatur ist kaum vorhanden, am ehesten noch aus dem Fach der Linguistik.

Immerhin: Die Fachhochschule Oberösterreich / Campus Wels sucht Lehrbeauftragte für ein neues Magisterstudium „Produktdesign und Technische Kommunikation“²⁰ der auch die Arbeitsfelder „Kundenbetreuung/support“ und „Pressearbeit (Fachartikel, PR-Texte, ...)“ umfasst. Da Fachhochschulen aber selbst kaum forschen, dürfte das aber noch lange nicht zur Erreichung der kritischen Masse für eigenständige Forschung zum Thema BenutzerInnen und Technische Dokumentation reichen. Zudem hat dieser Lehrgang als Zielgruppe das Studium, als Frauen. Auf der Homepage des lachen einem auch nur Frauen entgegen, vermutlich alle mit AMS-Förderung.

Das einzige Universitätsinstitut einer „Normaluni“ das sich eingehender mit Technischer Dokumentation befasst, eine diesbezüglich Fachbibliothek führt und ein eigenes Lehrangebot hat, ist das Institut für Theoretische und Angewandte Translationswissenschaft²¹ der Karl-Franzens-Universität Graz unter der Leitung von Univ.-Prof. Dr. Susanne Göpferich²², Diplom-Übersetzerin, Professorin für Übersetzungs- und Dolmetschwissenschaft. Susanne Göpferich betreibt in Zusammenarbeit mit der Industrie das Labor für Kommunikation und Dokumentation (LabCom.Doc) und hat in der Lehre und Forschung als einen Schwerpunkt Übersetzung technischer Texte. Mit „Interkulturelles 'Technical Writing'“ in der Buchreihe Forum für Fachsprachen-Forschung hat Susanne Göpferich im deutschen Sprachraum das Standardwerk zur Internationalisierung von Technischen Dokumentationen geschrieben. Es ist 2003 in 2. Auflage erschienen, derzeit ab schon wieder vergriffen.

In Salzburg forscht der Kognitionspsychologe Hermann Astleitner²³ über die Gestaltung von Instruktionen und publiziert in zahlreichen renommierten Journalen, nur eine Tätigkeit im Zusammen-

²⁰ Homepage: <http://www.fh-ooe.at/campus-wels/studiengaenge/bachelor-studien/produktdesign-und-technische-kommunikation/>

²¹ Homepage <http://www.kfunigraz.ac.at/itat/>

²² Homepage <http://www.susanne-goepferich.de/>

²³ Astleitner 2005

hang mit Technischer Dokumentation, wo sein Wissen auch gut anwendbar wäre, ist mir nicht bekannt. Sein Ansatz der emotional wirkenden Anleitungen²⁴ klingt mir für manche Zielgruppen der Technischen Dokumentation vielversprechend, auch wenn in der Technischen Dokumentation so getan wird, als müsste alles nüchtern und trocken sein.

Fazit: Erste Ansatzpunkte für eine Professionalisierung der Ausbildung sind vorhanden. Im Bereich der – sozialwissenschaftlich orientierten - Forschung aber tut sich im Moment, von vereinzelten Diplomarbeiten abgesehen, so gut wie nichts.

²⁴ Astleitner 2001

5.2. Deutschland:

Viel Arbeit, wenig Forschung

Die Situation in Deutschland präsentiert sich auch nicht viel besser, wenngleich es schon seit über 10 Jahren an Deutschen Hochschulen verankerte Studiengänge zum Thema „Technische Dokumentation“ gibt und bereits 1996²⁵ Eine Internationale Konferenz zum Thema Technische Dokumentation organisiert wurde. Auch in Deutschland konnte ich keine wissenschaftliche Zeitschrift finden, die regelmässig zum Thema „Technische Dokumentation“ publiziert.

Einzige kontinuierliche Informationsquelle bleibt daher die „technische kommunikation“, die Zeitschrift des Berufsverbandes für Technische Dokumentation. Hier gibt es immerhin fallweise Berichte über Usability-Tests und BenutzerInnenumfragen, die allerdings mehr in den 90er Jahren erschienen sind und seit der Jahrtausendwende kaum noch Platz finden in der Verbandszeitschrift. Dabei geht es in erster Linie darum, die Lesbarkeit bzw. Usability bestimmter Formen von Technischer Dokumentation zu testen und weniger darum, allgemeine Informationen über BenutzerInnen und deren Umgangs mit Technik und deren Dokumentation zu erforschen.

Martin Riegel meint daher auch lakonisch in seiner 2001 veröffentlichten Studie zu Kurzanleitungen: „Da nur wenige Ergebnisse vorliegen, die sich allgemein auf Benutzerinformationen beziehen und noch weniger solche, die direkt KA betreffen, sind als Ausgangsbasis auch Untersuchungen aufgenommen worden, die auf KA übertragbar erschienen.“²⁵ Riegel nennt an der Stelle einen Artikel der tekom Nachrichten sowie eine Studie zur „Optimierung von Gebrauchsanleitungen“ aus deren Titel der Bezug zum Thema Information über BenutzerInnen nicht hervorgeht und daher bei meiner Literaturrecherche auch nicht am direkten Wege gefunden wurde und noch nicht besorgt werden konnte.

Eine kritische Reflexion des Verhältnisses Technischer Redakteure zu ihren Zielgruppen fehlt völlig. Auch werden außer den üblichen Usability-Tests und Benutzerbefragungen keine Methoden zur Erforschung der BenutzerInnen vorgestellt, Die fachliche Tiefe ist zumeist gering, Literaturlisten zu den Artikeln sehr bescheiden. Englischsprachige Literatur wird zumeist nicht genannt von Jakob Nielsen Klassiker abgesehen. Einige Ausnahmen bestätigen die Regel: Zu den wenigen wissenschaftlichen „Klassikern“ in Deutschland zählt Gabriele Bock²⁶, die die Ratgeberliteratur anhand von drei Beispielen kritisch unter die Lupe genommen hat.

Bücher gibt es auch keine zum Thema. Es gibt zwar einen in deutscher Sammelband zum Thema „Bedienungsanleitungen als Marketinginstrument“²⁷, wo ich mir einen Artikel über Benutzerzwün-

²⁵ Riegel 2001, Seite 20

²⁶ Bock 1993

²⁷ Pepels 2002

sche bzw. Methoden der Benutzerforschung erwartet hätte. Wäre ja nicht uninteressant für die oftmals beschworene „Zielgruppenanalyse“. Aber nichts dergleichen. Keine empirischen Ergebnisse, nur allgemeine Erklärungen über Grundsätze des Marketings und der Käuferpsychologie. Lediglich 4 der 12 Artikel befassen sich mit marketingrelevanten Fragen, der überwiegende Rest mehr mit Gestaltung und Anwendung Technischer Dokumentation, was in den üblichen zuhauf am Markt feilgebotenen „Kochbüchern“ der Technischen Dokumentation auch gemacht wird.

Ein Fehlgriff ist auch Hans P. Krings Sammelband „Wissenschaftliche Grundlagen der technischen Kommunikation“, der sich fast ausschließlich auf linguistische Aspekte beschränkt. In Deutschland ist die technische Dokumentation offenbar ein Rettungsanker für die arg zusammen gestutzte Linguistik. In den 80er Jahren wurde festgestellt, dass wohl aufgrund der bis in die Monarchie hineinreichenden Hochschultradition zu viele Linguistik-Institute und daher etwa die Hälfte vom Zusperrern bedroht wurde. Bei dieser mageren wissenschaftlichen Auseinandersetzung zum Thema „Technische Dokumentation“ ist es nicht verwunderlich, dass die deutschen Bücherschreiber fleißig von den wenigen Originalquellen und auch voneinander abschreiben.

Der Berufsverband tekomp scheint mir mehr ein ständischer/zünftischer/patriarchaler Verein zu sein, weil seine Mitglieder sich sowohl aus ArbeitnehmerInnen, Selbständigen, Unternehmen zusammensetzt. Die Tagungen der tekomp weisen auch ein eher bescheidenes inhaltliches Niveau auf und erwecken mehr den Eindruck eines Marktplatzes, wo Firmen (CMS-Anbieter, Übersetzungsdienstleister) einfach ihre Produkte los werden. Viele Vorträge/Diskussionen haben mehr Charakter einer Roadshow als einer fachlichen Auseinandersetzung. Der Frauenanteil unter ReferentInnen ist sehr gering, im tekomp-Vorstand ist gar nur eine einzige Frau. Auch in der Jury der Firma tanner zum bei der tekomp-Frühjahrstagung vergebene Doku-Preis waren Frauen stark unterrepräsentiert, obwohl Bedienungsanleitungen üblicherweise sich auch an Frauen richten sollte und auch die Teilnehmenden Studierendengruppen gut zur Hälfte auf Frauen bestand.

Dass in einer so in sich abgeschlossenen Szene kein Interesse an den BenutzerInnen besteht, verwundert mich daher nicht.

Auch eine Internet-Recherche erbrachte nur sporadische Treffer. Und hier sind es eher studentische Arbeiten, die sich über den schmalen Mainstream hinaus wagen.

5.2.1. Stand der Technischen Dokumentation laut tekomp

Studie: „Stand und Perspektiven der Technischen Kommunikation“. Tekomp 2002

„Bildung und Arbeitsmarkt in der Technischen Kommunikation“. Tekomp Oktober 2006

„Stand und Perspektiven der Technischen Kommunikation“ ist offenbar die erste, umfangreichere und empirisch halbwegs repräsentative Studie zum Thema. Alexa Susanne versandte 1989 nur 240 Fragebögen an Technische RedakteurInnen per Post – was wohl geringe finanzielle Mittel ausdrückt – und erhielt immerhin 50 ausgefüllte Fragebögen, die ausgewertet konnten. Die tekomp hingegen konnte 2002 zu ihrem 25-Jahr-Jubiläum schon eine Spur breiter auffahren: Sie schrieb

3.563 tekomp-Mitglieder an sowie zusätzlich 1.049 in Zufallsverfahren aus einer Unternehmenstankbank eines Adresshändlers an, um auch Firmen zu erreichen, wo die tekomp noch keine Mitglieder hatte. Die tekomp erhielt 712 gültige Fragebögen zurück, eine Rücklaufquote von nur noch 15%, aber die Masse macht es eben auch aus. Mitglieder antworteten zu 18 %, die aus der kommerziellen Adressdatei angeschriebenen gar nur noch zu 4%. Zusätzlich führte die tekomp noch 732 standardisierte Telefoninterviews durch. Die tekomp schätzte 2002 die Zahl der in Technischen Dokumentation arbeitenden auf 140.000, wovon allerdings etwas weniger als die Hälfte von 70.000 ausschließlich mit Technischer Dokumentation befasst sei. Auch 2006 wird eine Zahl von 70.000 geschätzt, eine genauere Zahl der Beschäftigten gibt es also weiterhin nicht. Eine Hochrechnung der Studienergebnisse auf die weiterhin eher unbekannte Gesamtheit ist daher mit Vorsicht zu genießen.

5.2.2. Ausbildung

2002 stellt die Tekomp folgende Situation fest:

Anteil der TD-Mitarbeiter	An den TD-Mitarbeitern insgesamt		An nur für TD abgestellten Mitarbeitern	
	Industrieunternehmen	TD-Dienstleister	Industrieunternehmen	TD-Dienstleister
Mit spezieller TD-Ausbildung („Technischer Redakteur“)	3,9 %	12,8 %	8,5 %	24,0 %
Mit spezieller TD-Weiterbildung	9,6 %	16,1 %	21,0 %	30,0 %
Ohne spezielle TD-Aus-/Weiterbildung	86,5 %	71,1 %	70,5 %	46,0 %

Tabelle 3: Technische Dokumentation Qualifikationen in Deutschland.

Quelle: tekomp 2002, Seite 18

Diese Zahlen belegen ein ziemlichen Aufholbedarf an Aus- und Weiterbildung. 2006 wurde ein jährlicher zusätzlicher Bedarf von 1.000 Erwerbstätigen geschätzt, die Zahl der AbsolventInnen von Hochschulen und privaten Bildungsträgern (also vermutlich Studien und Lehrgänge zusammen) von 500 geschätzt.

Da in einer Firma oft mehrere an der Technischen Dokumentation arbeiten, wertete die tekomp 2002 die Qualifikation auch Firmenebene aus und kam zu einem ebenfalls beschämenden Ergebnis:

55,2 % der Unternehmen haben keine MitarbeiterInnen mit spezieller Weiterbildung/Zusatzqualifikation

37 % der Unternehmen haben immerhin zumindest eine MitarbeiterIn mit spezieller Weiterbildung/Zusatzqualifikation

17,1 % kamen in den Genuß zumindest einer MitarbeiterIn mit spezifischen Fach-/Hochschulabschluss („Diplomredakteure“)²⁸.

Die Situation hat sich kaum gebessert in den vier Jahren bis zur nächsten tekomp-Umfrage mit Schwerpunkt Bildung und Arbeitsmarkt: „nur“ noch 46% der befragten Führungskräfte gaben an, keine MitarbeiterInnen mit spezieller Qualifikation zu beschäftigen, 55% gaben an, MitarbeiterInnen mit spezieller Qualifikation in Technischer Kommunikation zu beschäftigen. Dennoch ergibt das einen Anstieg qualifizierter MitarbeiterInnen, der nicht mit der in der Studie 2002 geschätzten Ausbildungskapazität erklärbar ist. Unklar ist in dieser Frage, ab wann ein Mitarbeiter speziell qualifiziert ist, ob da schon ein Zweitageskurs wie zum Beispiel vom wfi Wien angeboten schon reicht.

Die Lage bleibt prekär, zumal die Studie 2006 Alarm schlägt, weil „mehr als die Hälfte der befragten Unternehmen in den kommenden Jahren Ersatzbedarf haben wird, weil sehr viele der in der Technischen Kommunikation Beschäftigten wegen ihres Renteneintrittes ausscheiden werden.“²⁹ Konkreter: „95% der befragten Unternehmen beschäftigen Mitarbeiter im Alter von 30-50 Jahren, für 46% der Unternehmen sind zwischen ein Viertel und der Hälfte aller Mitarbeiter in dieser Altersklasse.“

Kein Wunder, dass 2002 das Selbstlernen als wichtigste und häufigste Form der Weiterbildung genannt wurde:

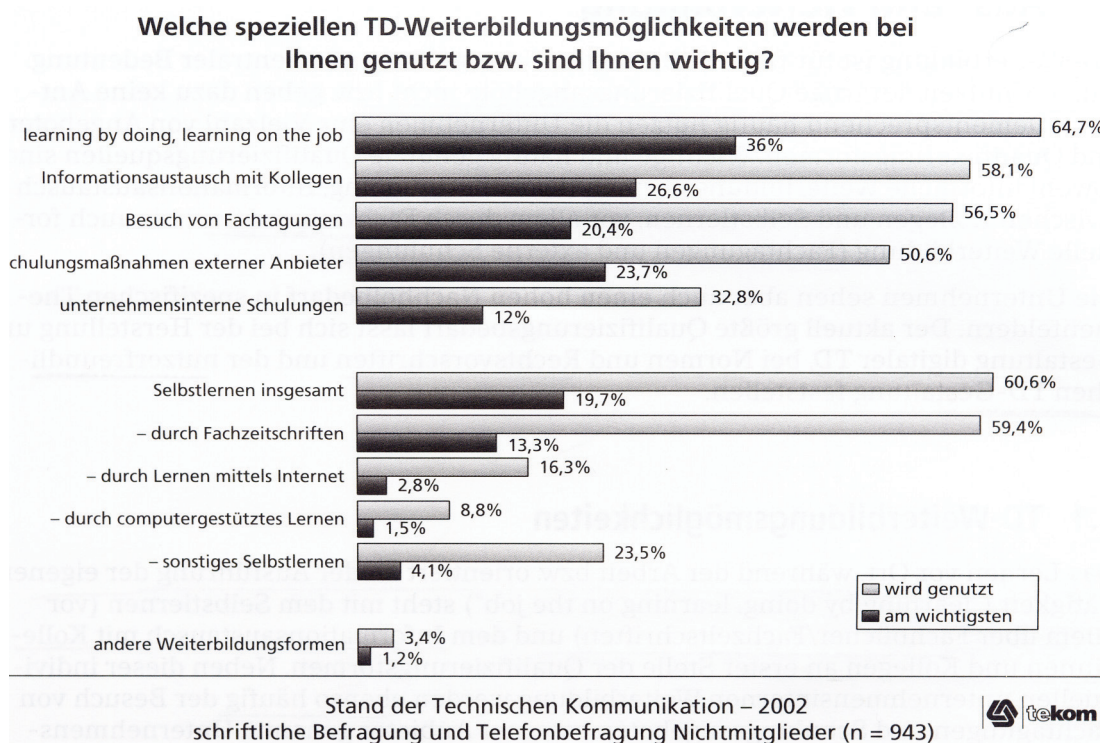


Abbildung 1.

Quelle: tekomp 2002, Seite 36

²⁸ tekomp 2002, Seite 31

²⁹ Straub 2006, Seite 100

Beim angemeldeten Weiterbildungsbedarf ist das spezifische der Technischen Dokumentation, die „nutzerfreundliche TD-Gestaltung mit 40,5 % knapp hinter „Herstellung digitaler TD“ sowie „Normen, Rechtsvorschriften“:

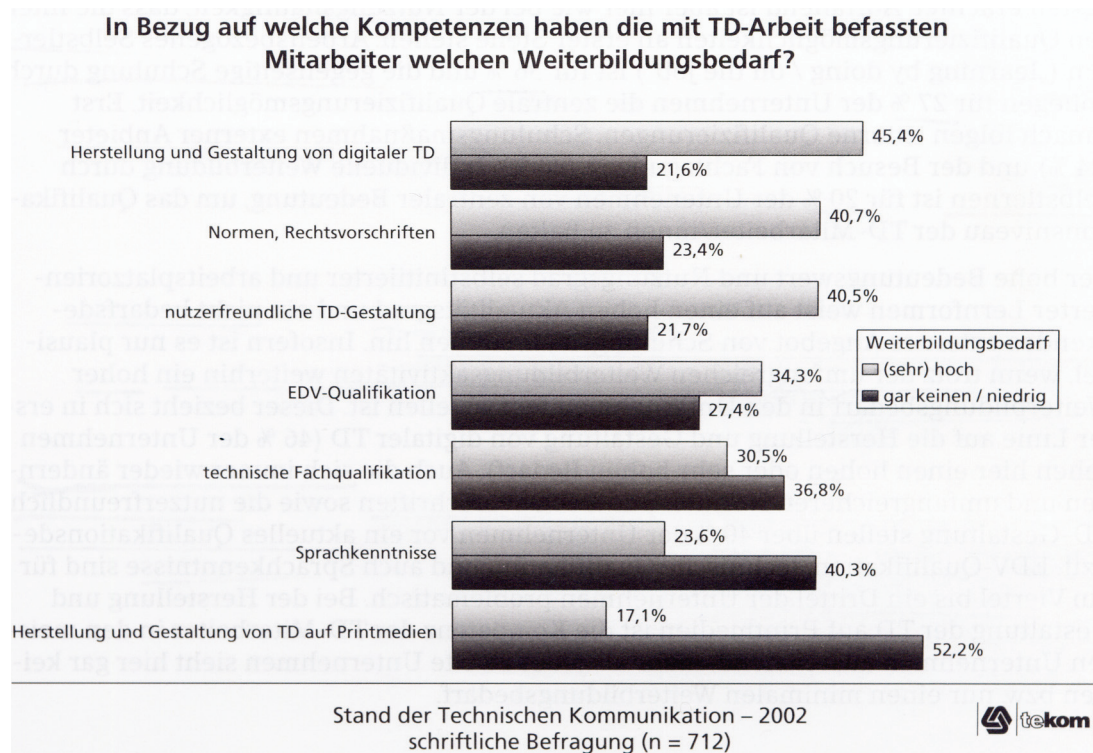
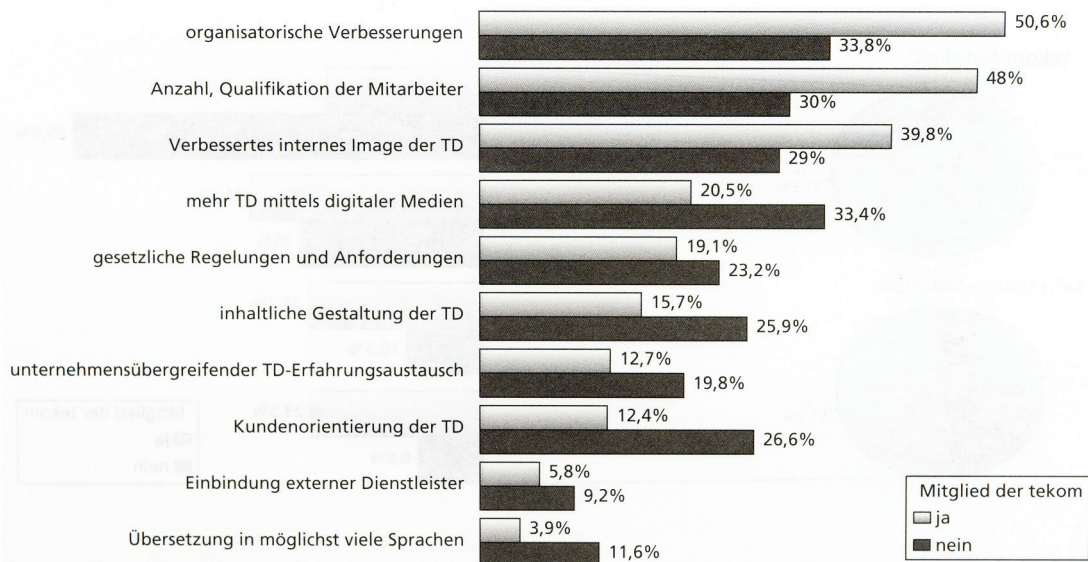


Abbildung 2

Quelle: tekomp 2002, Seite 36

2002 fragte die nach dem Verbesserungsbedarf im Unternehmen. Die schlechte Ausbildungssituation schlägt sich – auch - im 2. Platz der Antwortmöglichkeit „Anzahl, Qualifikation der Mitarbeiter nieder. Hier Quantität und Qualität in einen Topf zu tun ist schon etwas gewagt, die Aussagekraft leidet daher. Die inhaltliche Gestaltung ist mit 25,9 % bei den Doku-Abteilungen in den Unternehmen im guten Mittelfeld. Dienstleister sehen weniger Bedarf, was auch daher kommt, dass diese, wie die tekomp-Studie 2002 feststellt, deutlich mehr speziell in der Technischen Dokumentation ausgebildete Mitarbeiter haben. Dafür dürfte der KundInnenbezug niedriger sein.

Bei welchen Faktoren gibt es in Ihrem Unternehmen den größten Nachholbedarf?



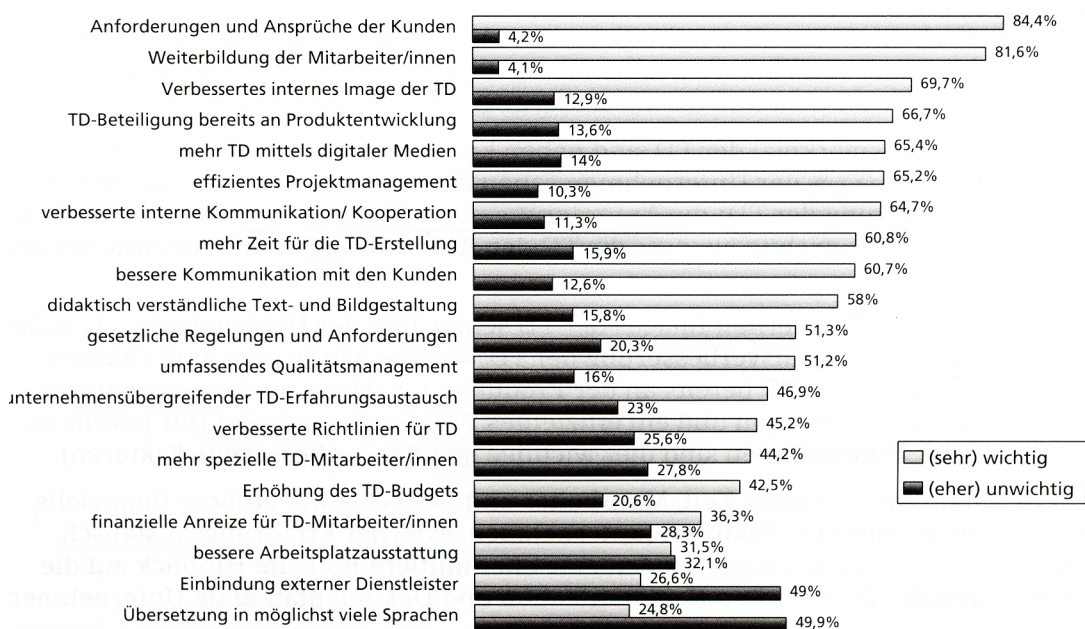
Stand der Technischen Kommunikation – 2002
 schriftliche Befragung und Telefonbefragung Nichtmitglieder (n = 943)



Abbildung 3

Quelle: tekomp 2002, Seite 58

Faktoren für die Qualitätsverbesserung der TD



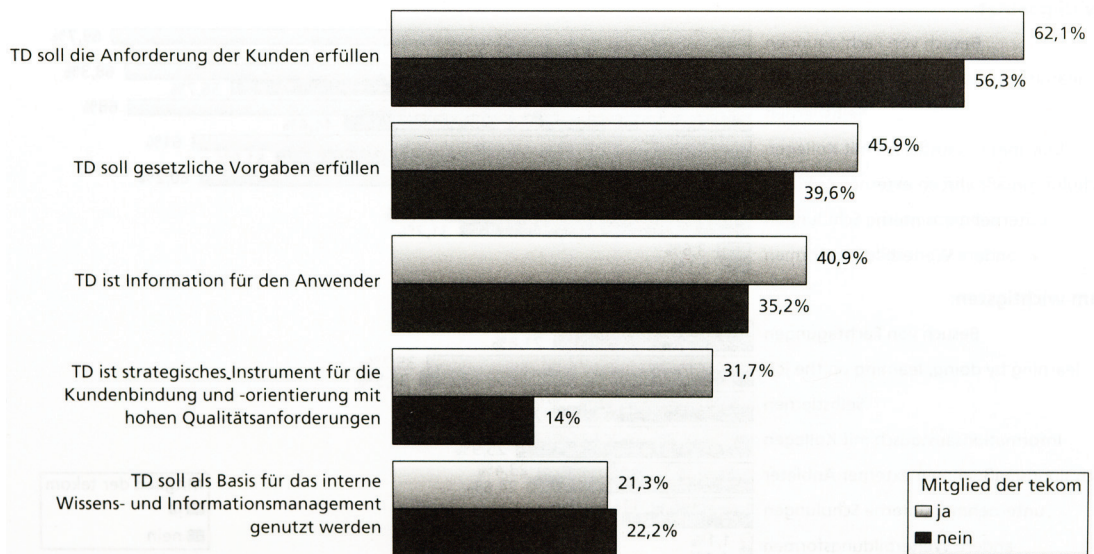
Stand der Technischen Kommunikation – 2002
 schriftliche Befragung (n = 712)



Abbildung 4

Quelle: tekomp 2002, Seite 38

Welche beiden Motive sind für die Erstellung der TD heute für sie besonders wichtig?



Stand der Technischen Kommunikation – 2002
 schriftliche Befragung und Telefonbefragung Nichtmitglieder (n = 943)



Abbildung 5

Quelle: tekomp 2002, Seite 58

Interessant ist, dass zumindest vom Lippenbekenntnis her, die Anforderungen der KundInnen mit Abstand am wichtigsten sind und die Erfüllung deren Anforderungen auch für mögliche Qualitätsverbesserungen gesehen wird. Auch der Faktor Zeit wird für die Qualität als wichtig erachtet. Studien in den USA zeigen auch, dass vor allem fehlende Zeit oft als Begründung für fehlende Einbeziehung der Benutzerinnen bei Entwicklung und Qualitätsprüfung als Begründung herangezogen wird. An der tekomp-Studie fällt auf, dass der direkten Beziehung zu den KundInnen wenig Aufmerksamkeit geschenkt wird.

Überhaupt nicht kommt die Wissenschaft vor, die ja auch einiges an Input zur Qualitätsverbesserung liefern könnte, ebenso wird der Austausch mit KollegInnen nicht als besonders wichtig für die Qualität gesehen. Das deckt sich mit meinen Erfahrungen auf Tagungen der tekomp, wo die zahlreichen TeilnehmerInnen oft mehr an Small-Talk als an Fachdiskussionen interessiert zeigten. Insgesamt habe ich den Eindruck, dass in Deutschland und Österreich sehr wenig kritisch reflektiert wird, weil vermutlich noch nicht die kritische Masse erreicht ist an wissenschaftlich vor/ausgebildeten Fachleuten, die neben der tagesaktuellen Arbeit auch Zeit für weitergehende Auseinandersetzung mit der Qualität der Arbeit, die nicht bloß von oben herab verordnet werden kann.

Hoffnungsvoll stimmt mich da, dass bei der Frage nach der erwarteten Entwicklung für die nächsten Jahre, die Entwicklung der Qualität große Zustimmung erfährt und auch die Steigerung der Bedeutung spezieller Fachqualifikationen gesehen wird.

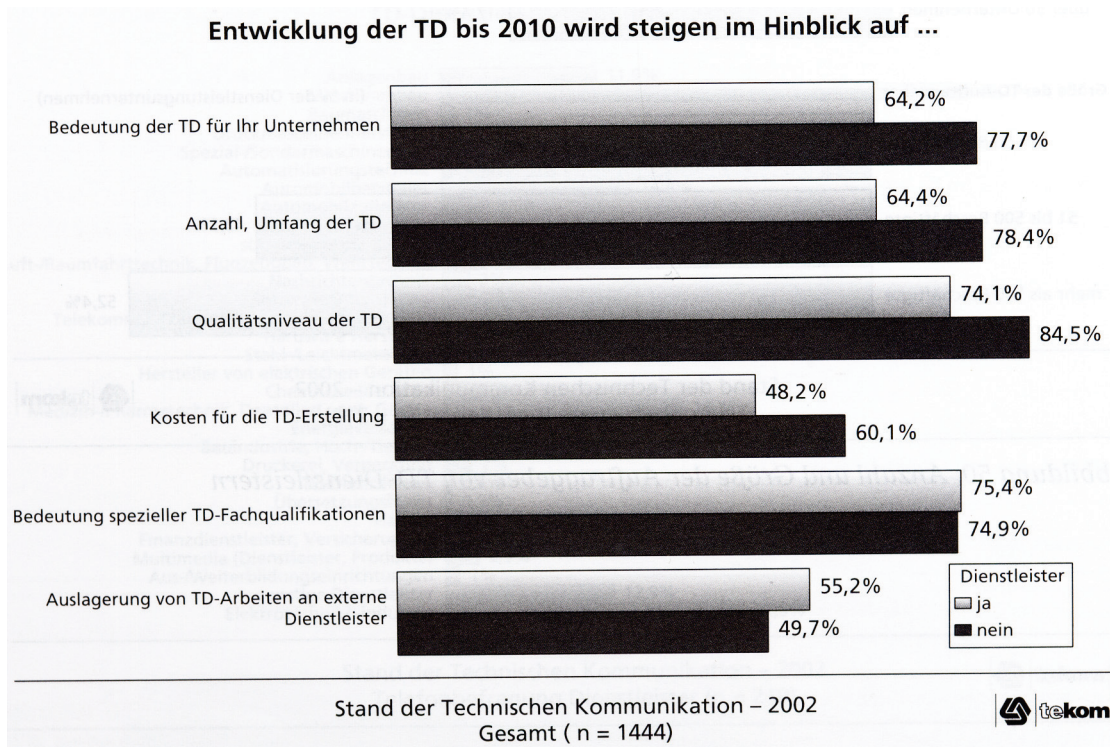


Abbildung 6

Quelle: tekomp 2002, Seite 68

5.2.4. Benutzerorientierung

Obwohl wie bereits geschrieben, auf Tagungen usw. die Benutzerorientierung immer wieder betont wird und als Verkaufsargument für Translation-Memory-Systeme und was weiss ich sonst noch dient, gibt es bislang in den tekomp Umfragen keine direkten Fragen zum Thema.

Die Umfrage 2006 bringt aber ein interessantes Faktum: Studierende, die sich in Richtung Technische Dokumentation orientieren zeigen ein grosses Interesse an Usability die bei der Frage nach dem gewünschten Arbeitsbereich nach „Redaktion“ gleich an zweiter Stelle genannt wird, die auf tekomp-Tagungen und in tekomp-Publikationen mit viel Aufmerksamkeit bedachte Terminologie rangiert dafür ziemlich abgeschlagen, Übersetzen rangiert mit 20% auch eher hinten, wenn bedacht wird, dass unter den Befragten immerhin satte 45% Übersetzung studierten! (Womit dieser Teil der Studie sowieso nicht repräsentativ ist, da in der Praxis die ÜbersetzerInnen als Technische Redakteur nicht so gefragt sind)

Redaktion	49%
Usability	25%
Konzepterstellung	22%
Autorentätigkeit Text	21%
Übersetzung	20%
Schulung, Training	20%
Projektmanagement, Management der Informationsentwicklung	18%
Führungs. und Managementaufgaben	17%

Layout	16%
Autorentätigkeit Multimedia	15%
Autorentätigkeit Grafik (Illustrator, Photograph, Designer)	12%
Terminologearbeit	10%
Systempflege, Administration, Systemeinführung	10%
Prozessmanagement, Betreuung externer Dienstleister	8%
Lokalisierung	6%
Consulting	6%
Softwareentwicklung, Programmierung	6%

Tabelle 4: Gewünschte Berufsfelder und bevorzugte Tätigkeiten von in Aus- oder Weiterbildung Befindlichen und Absolventen im Bereich Technische Kommunikation n = 89 (Mehrfachwahlantwort).

Quelle: Straub 2006a, Seite 43

Die Diskrepanz zwischen Wunsch und Wirklichkeit fällt auch der Studienatorin auf: „Vergleicht man die Angaben, in welchen Bereichen die Absolventen, Studierenden sowie die in Aus- oder Weiterbildung Befindlichen später gerne tätig sein wollen, mit den Angaben von in der Technischen Kommunikation Beschäftigten, so zeigt sich zumindest in einem Punkt eine Diskrepanz: Im Bereich Usability würde gerne ein Viertel der Studierenden tätig werden, doch aus den Angaben, welche Tätigkeiten in der Praxis schwerpunktmäßig ausgeübt werden, geht hervor, dass so gut wie keine Mitarbeiter überwiegend in diesem Bereich tätig sind.“

Freilich sagt der Wunsch, in der Usability arbeiten zu wollen, nicht unbedingt aus, diese als alleinige Tätigkeit machen zu wollen. Leider gibt es bislang keine Zahlen, wie weit in der Praxis Usability-Tests und ähnliches wenigstens fallweise gemacht werden. Daher auch der Vorschlag meiner Arbeit, diesen Bereich näher zu untersuchen.

Es fällt auch auf, dass bei der Frage nach den Motiven, dass Studierende in der Technischen Dokumentation tätig werden wollen keine sozialen Motive wie „sinnvolle Tätigkeit“ oder „anderen Menschen helfen“ vorkommen:

Vielseitigkeit des Berufs	73%
Interesse an der Technik	66%
Interesse am Schreiben	60%
gute Zukunftsperspektive	60%
Tätigkeit entspricht meinen Fähigkeiten	51%
gute Einkommens- und Verdienstmöglichkeiten	18%
gute Karriereöglichkeiten	13%
keine Angabe	1%

Tabelle 5: Gründe, in der Technischen Kommunikation tätig werden zu wollen (Mehrfachwahlantworten) n = 114.

Quelle: Straub 2006a, Seite 41

Fazit: Die Professionalisierung steht auch in Deutschland erst richtig am Anfang, ist aber deutlich fortgeschrittener als in Österreich

Die nach wie vor zu geringe Anzahl von MitarbeiterInnen mit tiefer gehender Fachausbildung zeigen deutlich, dass das Arbeitsfeld der Technischen Dokumentation in Deutschland noch sehr am

Anfang steht. Auch ein erster Blick in die Curricula der vorwiegend an Fachhochschulen angesiedelten Lehrgänge und Studien zur Technischen Dokumentation deuten auf großen Nachholbedarf hin: Sozialwissenschaftliche Fächer sind kaum zu finden, weder in Richtung BenutzerInnenforschung noch in Richtung kritisches Denken, obwohl seitens der Studierenden sehr wohl Interesse daran bestehen dürfte (siehe Wunsch im Bereich Usability zu arbeiten). So ist es nicht verwunderlich, dass der mehrmalige Aufruf der tekomp in Ihrer Fachzeitschrift „Technische Kommunikation“ Projekte zur BenutzerInneneinbindung bzw. –forschung der tekomp zu melden, nur magere Ergebnisse brachte. Entsprechend war das Panel und auch die Studie des VDI konnte sich nur auf eine Handvoll von Projekten zur Erforschung der BenutzerInnen stützen.

Insgesamt herrscht noch ein sehr beschränkter Begriff von Professionalität vor, der lediglich mehr ein handwerklich orientiertes Arbeiten umfasst, nicht aber Anwendung wissenschaftlicher Methoden und kritische Selbstreflexion der eigenen Arbeit und des Berufstandes.

3.3. USA: Viel breitere Diskussion, aber noch (relativ) wenig konkrete Ergebnisse

Deutlich anders die Situation in den USA:

Es gibt mehrere, zum Teil spezialisierte, Berufsverbände, die auch Zeitschriften mit inhaltlich hoch stehenden Artikeln herausgeben. Literaturlisten mit über 10 oder 20 Einträgen sind keine Seltenheit!

Die Jahrestagungen Berufsverbandes Society of Technical Communicators (STC) in den USA wiesen eine viel breitere Themenpalette auf und sind NICHT von roadshowartigen Produktpräsentationen geprägt sondern von inhaltlichen Auseinandersetzungen

Technische Dokumentation ist an den Universitäten deutlich besser verankert. Es wird sogar GE-FORSCHT! „Technische Dokumentation“ wird dabei wesentlich breiter gefasst und oft in Zusammenhang mit Wissenschaftskommunikation und Wirtschaftskommunikation gelehrt. Die Studien sind auch deutlich sozialwissenschaftlicher ausgerichtet, sozialwissenschaftliche Methodenpraktika, in denen auch BenutzerInnenforschung betrieben wird, sind zumeist Standard.

Es gibt eine stark ausgebreitete Diskussionskultur. Artikel lösen durchaus weitere Diskussionen aus. Vor allem: In den Fachzeitschriften wie der „technical communication“ und auf den Tagungen beteiligen sich PraktikerInnen und WissenschaftlerInnen gleichberechtigt auf passablen Niveau.

Frauen kommen in den USA deutlich öfter zu Wort und bekleiden auch führende Position in der Hochschulausbildung in Form von Lehrgangs- und Institutsleiterinnen. Wichtige Standardliteratur zum Thema benutzerorientierte Technische Dokumentation bzw. menschliche Faktoren der Technischen Dokumentation stammt von Frauen: Karen Schriver und Marlana Coe sind anerkannte Expertinnen auf diesem Gebiet. Die Tätigkeit von Frauen ist dabei nicht auf das doch eher Praxisferne Gebiet der Linguistik beschränkt.

Daher waren in den USA deutlich bessere Ergebnisse zu erwarten. Die Internetrecherche stieß auch recht rasch auf die umfangreichste online gefundene Studie zum Thema BenutzerInnen von Technischer Dokumentation. Fast erwartungsgemäß stammt diese aus der Luftfahrtsindustrie, die auch in Sachen Standards für Technische Dokumentation stets federführend war. Auch eine sehr lebhaft diskutierte Methodendiskussion habe ich vorgefunden. Freilich: Auch in den USA wird eine breitere Diskussion über BenutzerInnenforschung respektive Publikumsforschung erst seit Anfang der 80er Jahre geführt und nach wie vor die zu geringen empirischen Erkenntnisse beklagt³⁰.

³⁰ Z.B.: Rob Hauser

4. Allgemeinere Fragestellungen und Ergebnisse

4.1. Wozu BenutzerInnenforschung und Einbeziehung der BenutzerInnen? Der zusätzliche Wert der Technischen Dokumentation („Value Added“)

In den 80er Jahren waren die USA damit konfrontiert, ihre nach dem Zweiten Weltkrieg errungene ökonomische Vormachtstellung auf dem „Weltmarkt“ immer mehr an Schwellenländer wie Japan und Korea und China zu verlieren. Weiters waren in der neoliberalen Ideologie Lean-Management und Downsizing sowie Outsourcing angesagte Themen. Dadurch kam auch die Technische Dokumentation unter Druck, der Berufsverband der Technischen Autoren STC verzeichnete einen Rückgang von einigen 10.000 Arbeitsplätzen, vor allem in der Softwareindustrie.

Die Frage der Qualität von Technischer Dokumentation und der Benutzerorientierung wurde daher vermehrt diskutiert, ebenso der Mehrwert der durch Technische Dokumentation generiert wird.

Jay Mead beklagt auch zu Anfang seines umfangreichen Artikels „Measuring the value added by technical documentation: a review of research and practice“ [Mead 1998] wie so üblich die fehlende Forschung auf dem Gebiet, die sich auf sporadische, oft anekdotische Exkurse oder Einzelfallstudien beschränke. Eine Standardpublikation zum Thema gäbe es auch nicht, auch keine universitären Abschlussarbeiten.

„Still, technical documentation lacks a coherent body of research showing what value is added by technical documentation activities and how technical communicators can measure that value. Although many useful case studies of value determination have been published, many are largely anecdotal and of varying quality; furthermore, no doctoral dissertations have been published on the subject, and there is no standard textbook or handbook on the subject, though several important works such as those by Schriver (1997) and Hackos (1994) discuss the value-add problem.“³¹ Mead listet aber in seiner Literaturliste immerhin 56 Fundstellen auf.

Zum Vergleich: Das „Handbuch für Technische Autoren und Redakteur“ widmet gerade 8 Zeilen dem Unterkapitel „Nutzen Technischer Dokumentation“ wo nur erklärt wird, dass dieser schwer zu messen sei es entsprechend schwierig sei, „eine allgemeine Obergrenze anzugeben, bis zu der die Kosten für eine Dokumentation gerechtfertigt sind.“ [Hölscher 2002] Dass in diesem „Handbuch“ auch BenutzerInnenforschung überhaupt nicht vor kommt und auch keine entsprechende Literatur aufgeführt wird gehört leider immer noch zum Alltag der „Technischen Dokumentation“ im deutschen Sprachraum.

³¹ Mead 1998

Mead sieht drei Bereiche des Zusatznutzens der Technischen Dokumentation:

1. Verringerung interner Kosten der Dokumentenproduktion
2. Verbesserter Rückfluss der Investitionen in die Dokumentation
3. Verringerung der Kosten nach dem Verkauf des Produkts („after-sales-costs“) wie verringerte Kosten beim Telefonsupport

Grundlage für derartige Betrachtungen sei aber, dass zuerst einmal eine genaue Kalkulation der Dokumentationskosten erfolge und entsprechende Kennzahlen (benchmarks) angewandt werden.

4.1.1. Verringerung interner Kosten der Dokumentenproduktion

Hier geht es vor allem darum, Lehläufe und Schäden beim Kunden, die durch fehlerhafte Dokumentation entstehen zu vermeiden und auch erhöhte Kosten für die Korrektur fehlerhafter bzw. nicht benutzergerechter Dokumentation zu vermeiden.

So seien nach einer Feldstudie bei Federal Express durch ineffiziente Manuals unproduktive Zeit entstanden, die 3 Millionen Dollar im Monat kosten wurden. Durch komplette Neuüberarbeitung der Manuals sei die Rate der erfolgreichen Suche in den Manuals von 53 % auf immerhin 80% gestiegen. Beim alten Manual seien nur 38% der Suchen innerhalb von 3 Minuten erfolgreich abgeschlossen worden, beim optimierten bereits 64%.

Auch beim Dokumentersteller selbst können durch inadäquate Dokumentationen hohe Kosten erwachsen: Die Korrektur eines Fehlers im Nachhinein koste laut einer Studie von Cover, Cooke and Hunt³² aus dem Jahre 1995 10 mal so viel wie während der Produktion der Dokumentation. Selbst nach der Redaktionsarbeit noch vor Publikation entdeckte Fehler würde zu hohen Kosten führen: Bei einem Softwarehersteller seien für 150 nachträgliche Korrekturen 540 Stunden zu 34 Dollar, also 18.000 Dollar, entstanden.

Die Studienautoren kommen zu folgenden Kosten pro Behebung eines Defektes in der Dokumentation:

Während des regulären Redaktionsphase	123 Dollar
Während der Betatestphase	330 Dollar
Nach Fertigstellung der Doku durch Ergänzungen („Late Pack“)	2.841 Dollar
Nachträglich („Known Problems and Solutions“ Dokumente)	3.116 Dollar

Kostenstand: 1995

Weiters könne, wenn genau auf die Bedürfnisse der Benutzer dokumentiert werde, mitunter der Umfang der Dokumentation drastisch reduziert werden, was ebenfalls Kosten spare. Bei Sabre

³² Cover, M., D. Cooke, and M. Hunt. 1995. "Estimating the cost of high-quality documentation." Technical communication 42:76-83. Zitat aus der Studie: „The results of this analysis revealed that customer satisfaction with documentation has a significant effect on customer perceptions of product quality. (p. 159)“

Comuter Reservation Company³³ sei das Manual von 100 auf 20 Seiten geschrumpft und so rund 19.000 Dollar gespart worden. Bei General Motors³⁴ sei ein Manual von 35 auf 2 Seiten reduziert worden.

Wie zum Teil die angeführten Studien sowie weitere im Laufe der Arbeit angeführten Studien zeigen, werden die konkreten Probleme der Technischen Dokumentation, die zu Kosten verursachende suboptimale Verwendung der dokumentierten Geräte führen, erst durch Usability-Tests, Benutzer-Umfragen, Contextual Inquiries und andere Formen der Einbeziehung der BenutzerInnen und nicht durch klassische Inspektionsmethoden gefunden.

4.1.2. Verbesserter Rückfluss der Investitionen

Das sei der am schwierigsten messbare Punkt. Hier ginge es vor allem um die KundInnenzufriedenheit, die eine verbesserte Kundenbindung und daraus ergebende Neuaufträge zur Folge hätten.

Laut einer von Mead zitierten Studie von Karl Smart und anderen³⁵ sei ein direkter Zusammenhang zwischen der Wahrnehmung der Qualität der Dokumentation und der KundInnenzufriedenheit feststellbar.

Für die Messung der Dokumentenqualität lassen sich laut Karen Schriver [Schriver 1993] die Methoden der Qualitätsmessung in zwei Gruppen einteilen:

Direkte bzw. kriterienbezogene Maße: Hier wird gemessen, was passiert, wenn das Zielpublikum die Dokumentation liest und anwendet. Das Messkriterium ist zum Beispiel die Zeit, bis ein Ziel erreicht wird – z.B. eine bestimmte Handlung am Gerät oder eine Information dazu in der Dokumentation.

Indirekte oder prognostizierende Maße: Das sind Mathematische Modelle, die vorhersagen sollen, wie BenutzerInnen einen Text verstehen und anwenden mögen, wenn sie ihn lesen. Dazu gehören klassische Lesbarkeitsformeln sowie auch komplexere wie „U-Metrik“-Methode von Downey.

„Qualität“ von Technischen Dokumenten wird in der Diskussion in den USA vor allem als „Fitness

³³ Blackwell, G A, 1995, "A good installation guide increases user satisfaction and reduces support costs." Technical communication 42:56-60.

³⁴ Mazzatenta, E. D. 1991. "Cultivating more quality and less quantity at the General Motors Research Laboratories." In Proceedings of the [38.sup.th] International Technical Communication Conference. Arlington, VA: Society for Technical Communication, p. ET68.

³⁵ Smart, K. L., J. L. Madrigal, and K. K. Seawright. 1996. "The effect of documentation on customer perception of product quality." IEEE transactions on professional communication 39:157-162.

in Use“ definiert, die eben nicht vom Schreibtisch aus ermittelt werden kann ...

Neuerer Literatur³⁶ zu Folge ist aber die Beziehung zwischen Kundenzufriedenheit und Kundenbindung doch nicht so eine direkte, wie in der Argumentation oft angenommen ...

Eine zusätzliche Möglichkeit Investitionen in die Dokumentation wieder herein zu bekommen, sei der Verkauf zusätzlicher Dokumentation z.B. in Form von Büchern wie dies Microsoft und Adobe beispielsweise machen.

Wie auch immer, die KundInnenzufriedenheit und andere den Rückfluss der Investitionen beeinflussende Größen können ebenfalls nur durch direkte Messung/ Einbeziehung bei den BenutzerInnen und nicht bloß durch Zielgruppenanalysen im Trockenen festgestellt werden.

4.1.3. Verringerung der Kosten nach dem Verkauf

Mead bezeichnet diesen Punkt als sichtbarsten und am leichtesten zu quantifizierenden Punkt. Durch verbesserte Dokumentation reduzierten sich die Service-Kosten mindestens in zweierlei Hinsicht:

1. Verringerte Service-Kosten durch geringere Inanspruchnahme von Service-Hotlines etc. durch die NutzerInnen:

Als Beispiel nennt Mead Intel, wo eine elektronisch via Homepage verteilte Information nur ein Zehntel Kosten wie ein Anruf bei der Service –Hotline verursache. Ziel des Projekts war ein Verhältnis von 70:30 zwischen elektronisch und telefonisch erteilter Service-Information. Bei Annahme von 20 \$ Kosten für eine telefonische Service-Auskunft versus 2 \$ elektronisch erteilter Auskunft ergäben sich bei zuvor 100 Anrufen Ersparnisse von 1.260 \$ pro Tag. Bei einer anderen Firma sei nach Überarbeitung statt bei jedem 18. Ausgelieferten Produkt nur noch bei jedem 26. Ausgelieferten Produkt bei der Service-Nummer angefragt worden. Bei der Überarbeitung der Dokumentation eines Online-Reise-Reservationssystems sei die Dokumentation nicht nur von 100 auf 20 Seiten reduziert worden, sondern die Anrufe von Reiseagenturen bei der Hotline seien auch um 80% gesunken.

Was da allerdings nicht berücksichtigt ist, dass das Angebot elektronisch erteilter Auskunft, generell die Nachfrage nach Information steigern kann und diese Informationen weitere Fragen aufwerfen, die dann erst recht nicht mit den bereitgestellten elektronischen Anfragen beantwortet werden können und so neue, dafür schwieriger beantwortbare Anrufe bei der Hotline nach sich ziehen können.

Das Argument verringerter Service-Kosten wird auch im deutschsprachigen Raum gerne genannt, wenngleich selten konkret. Überprüfbare Zahlen genannt werden.

2. Erhöhung der Effizienz der Serviceabteilung: Service-Abteilungen bedienen sich oft der re-

³⁶ Hennig-Thurau 1997

gulären Technischen Dokumentation, um KundInnenanfragen zu beantworten. Für die Service-Abteilung eigene Unterlagen zu erstellen, ist gerade bei Klein- und Mittelbetrieben bei kleineren und mittleren Sericen nicht üblich. Mead berichtet, dass so durch rascheres Auffinden der benötigten Information durch die MitarbeiterInnen in den Service-Einrichtungen die Kosten pro Anfrage etwas auf die Hälfte falle.

3. Geringere Service-Kosten durch geringere Reklamationen: Durch schlechte Dokumentation kann es vermehrt zu Fehlbedienungen kommen und sich in erhöhten Reperaturkosten niederschlagen. Dazu habe ich weder bei Mead noch sonst in einem Artikel konkrete Fallinformationen gefunden.

Mead berichtet aber auch von nicht geplanten Effekten, eben erhöhten Anfrage, weil die Benutzer besser mit den Routine- und Standardfunktionen zurecht kommen, das Produkt besser nutzen können und sich auch an komplexere und schwierigere Aufgaben heranwagen. In diesem Falle wäre zu argumentieren, dass das Zeichen erhöhter Benutzerzufriedenheit sei und sich in verstärkter weiterempfehlung des Produkts und erhöhter Bereitschaft wieder bei der gleichen Firma zu kaufen erhöhe. Derartige Effekte lassen sich allerdings nicht mehr unmittelbar und schon gar rasch und mit wenig Aufwand feststellen.

Schwerer belegbar sind Einsparungen die dadurch entstehen, dass aufgrund besserer Anleitungen die Fehlbedienungen sinken und es dadurch zu weniger Reparaturen auf Garantiekosten geht.

Weiters können fehlerhafte Dokumentationen hohe Kosten durch Prozesskosten und Entschädigungskosten für durch fehlende Warnhinweise, missverständliche Anweisungen etc. entstehen. Mead berichtet von einem Urteil im Jahr 1986, das die Firma Deere & Company zu 945.000 \$ Schadensersatz an einen Arbeiter zu zahlen, der bei Beladungsarbeiten einer Raupenkette dieses Herstellers wegen mangelnder Warnhinweise einen Unfall hatte. Zu den spektakulärsten Fällen, die zumindest zum Teil auf mangelnde Dokumentationen zurück zu führen waren, gehören neben dem Unfall im Atomkraftwerk Three Miles Island, die Explosion der Raumfähre Challenger sowie ein Flugzeugabsturz in den USA wegen Fehler bei der Wartung. Der letzte Fall führte dazu, dass die amerikanische Luftfahrtbehörde eine groß angelegte Studie zu den Wartungsanleitungen machte³⁷.

Neben diesen direkten betriebswirtschaftlichen Nutzen wäre streng genommen aus der volkswirtschaftliche Nutzen hinzuzuzählen, der durch geringere Kosten im Gesundheitssystem, geringere Steuerausfälle wegen Produktionseinbussen, geringere ökologische Belastungen (Entsorgung) wenn Produkte/Geräte länger fehlerfrei genutzt werden können. In der von mir durchgearbeiteten Literatur werden diese Punkte allerdings noch nicht genannt.

Stibravy John und Muller John³⁸ sehen auch einen allgemeinen positiven Effekt guter Technischer

³⁷ Siehe Faa 2001, FAA 2002a, FAA 2002b, FAA 2004

³⁸ Stibravy 1992

Dokumentation auf das Selbstbewusstsein jener, die mit Technik umgehen und dank guter Anleitungen mehr Erfolgserlebnisse genießen können.

Jim Henry³⁹ propagiert Technische RedakteurInnen als ExpertInnen für kollaboratives Schreiben, die derartige Prozesse durch ihre Dienste wesentlich verbessern können. Allgemein besteht besonders in den USA die Tendenz, das Arbeitsfeld der Technischen Dokumentation auf jede Form der Aufbereitung bzw. Gestaltung von Information und Kommunikation über technische und andere fachliche Gebiete auszuweiten. In den USA lautet das vieldiskutierte Thema: „Expanding the scope of technical communication.“⁴⁰ Auch eine Möglichkeit, Zusatzwerte zu generieren. Auch wird gerne versucht, den Technical Writer als Information Designer zu verkaufen, wobei da – ganz im Gegensatz zu Deutschland - mehr der organisatorische und inhaltliche Aspekt im Vordergrund steht und nicht so sehr die technische⁴¹.

³⁹ Henry 1998

⁴⁰ z.B. Haselkorn 2003

⁴¹ z.B. Carliner 2001

4.2 Technische Dokumentation als Gesamtkommunikation

4.2.1. Die Deutsche Vorstellung:

Der Technische Redakteur als zentrale Informationsdrehscheibe im Betrieb?

2006 wurde von Daniela Straub im Auftrag der cognitas GmbH die Studie „Informationen über Produkte und Dienstleistungen und Produktinformationsmanagement in Unternehmen“ erstellt. Cognitas zählt zu den in Deutschland namhaften Herstellern von speziell auf Bedürfnisse der Technischen Dokumentation zugeschnittenen Redaktionssysteme. Auf diese Studie bin ich durch Technische Redakteure gestossen, die mit dem Thema meiner Diplomarbeit konfrontiert meinten, diese Studie sei für mich interessant, weil diese die mögliche Rolle des Technischen Redakteurs als zentrale Drehscheibe für Produktinformationen im Betrieb unterstreiche. Daher sei diese Studie hier kurz abgehandelt.

Laut dem Summary befasst sich diese Studie „speziell mit den organisatorischen Problemen und Lösungen des Managements von Informationen zu Produkten und Dienstleistungen.“ Befragt wurden 200 „Führungskräfte“ aus Unternehmen verschiedener Branchen im deutschsprachigen Raum. Befragt wurden die Führungskräfte zu deren Einstellungen zum Informationsmanagement sowie über die Verwendung von „Informationsarten“ über Produkte und Dienstleistungen in den verschiedenen Abteilungen und mit den Unternehmen interagierenden Gruppen.

Als Hauptergebnisse wird präsentiert, 94% „im Management von Dienstleistungs- und Produktinformationen einen Erfolgsfaktor für ihr Unternehmen sehen.“ Weiters: „86% der Befragten sind der Ansicht, dass diese Aufgabe nur bereichsübergreifend gelöst werden kann und 84% denken, dass ein bereichsübergreifendes Management von Dienstleistungs- und Produktinformationen positive Synergieeffekte mit sich bringt“. Problem sei, dass es viele Überschneidungen bei der Generierung und Verwendung von Informationen gäbe: Informationen, die in mehreren Abteilungen verwendet werden, würden mehrmals erzeugt bzw. erfasst und aufbereitet, auch sei die Aktualisierung dieser Daten ein Problem und würde folglich nicht in allen Abteilungen am gleichen Stand gehalten. Beispielsweise würden Bilder zum Produkt für die Produktspezifikation, Bedienungsanleitung, Servicemanual sowie Marketingunterlagen mehrmals erstellt. Informationen seien nicht immer zur rechten Zeit am rechten Ort verfügbar.

Auch KundInnen würden zunehmende höhere Anforderungen an die Verfügbarkeit von Dienstleistungs- und Produktinformationen stellen:

„Sie erwarten, dass diese

- jederzeit aktuell und schnell zugänglich sind
- von hoher inhaltlicher Qualität sind
- eine gute Nutzbarkeit (usability) aufweisen

- auf den individuellen Informationsbedarf zugeschnitten sind
- in verschiedenen Medien vorliegen

Erschwert wird die zielgruppenspezifische Erstellung von Informationsprodukten durch die Tatsache, dass Dienstleistungs- bzw. Produktinformationen in der Regel nicht nur für einen Kunden bzw. eine Nutzergruppe erstellt werden müssen, sondern meist für mehrere Zielgruppen mit unterschiedlichen Ansprüchen an die Informationsprodukte.“

Daher seien über 80% der Meinung, Meinung, dass ein Unternehmen Verantwortliche für die Gesamtheit aller Dienstleistungs- und Produktinformationen benötigt. Und das wollen eben so manche Technische RedakteurInnen im deutschen Sprachraum sein.

Jedenfalls zeige sich ein Trend zur Zentralisierung: 71% halten ein zentralisiertes Management für den richtigen Ansatz und würden das auch realisieren: „ Mehr als 2/3 der befragten Unternehmen haben für die Erstellung der wichtigsten Informationen zu Produkten und Dienstleistungen entweder ein Informationszentrum (44%) oder die verschiedenen Bereiche, die überwiegend Informationen entwickeln, sind in einem übergeordneten Bereich organisatorisch zusammengefasst (26%).

Allerdings arbeiten 30% der Abteilungen, die sich mit der Erstellung von Dienstleistungs- bzw. Produktinformationen befassen, nicht unternehmensübergreifend.“

Ähnliches Bild bei der Informationsspeicherung: 66,2% der Befragten gaben an, die Informationsspeicherung erfolge zentral, allerdings wieder gut ein Drittel, 33,8 % nannte eine verteilte Informationsspeicherung als Lösung. Zentrale Informationsspeicherung wurde erwartungsgemäß bei den Großunternehmen mit über 1.000 Mitarbeiter als Lösung genannt.

Etwas anders schaut es bei der Informationsverteilung aus: Sternförmige, zentralistische Verteilung werde bei 54,1 % realisiert, dezentrale Verteilung bei 45,9%.

Unternehmenskommunikation/Public Relation	4,9
IT-Service	5,2
Marketing	5,9
Geschäftsführung	6,0
Montage/Montageplanung/Produktion	6,6
Vertrieb/Sales	7,0
Schulung/Training	7,6
Forschung/Entwicklung	7,8
Qualitätssicherung/Qualitätsmanagement	8,2
Service/Kundendienst/After Sales	9,7

Tabelle aus Straub 2006b Seite 59

Auch bei den Informationsquellen gäbe es zahlreiche verschiedene Informationstypen

Unternehmenskommunikation/Public Relation	1,4
IT-Service	1,9
Forschung/Entwicklung	2,0

Marketing	2,5
Geschäftsführung	2,9
Qualitätssicherung/Qualitätsmanagement	4,1
Montage/Montageplanung/Produktion	4,3
Vertrieb/Sales	4,5
Service/Kundendienst/After Sales	5,8
Schulung/Trainin	6,3

Tabelle aus Straub 2006b, Seite 65

Ein ähnliches Bild ergibt sich bei dem in der deutschsprachigen Szene der Technischen Dokumentation beliebten Thema der Übersetzungen und Lokalisierungen:

IT-Service	0,5
Forschung/Entwicklung	1,4
Qualitätssicherung/Qualitätsmanagement	1,5
Schulung/Training	2,1
Montage/Montageplanung/Produktion	2,4
Geschäftsführung	2,5
Service/Kundendienst/After Sales	2,9
Unternehmenskommunikation/Public Relation	3,0
Vertrieb/Sales	4,3
Marketing	4,5

Tabelle aus Straub 2006b, Seite 71

Es gibt also viel an Informationsflüssen zu koordinieren und zu organisieren.

Die Führungskräfte wurden auch zu den Herausforderungen in Bezug auf dieses Informationsmanagement befragt:

Pflege und Aktualisierung von Information	60,40%
Verteilung der Information "Just in time"	54,10%
Qualität der Basisinformationen	44,10%
Synchronisierung unterschiedlicher Informationsquellen	41,40%
Inhaltliche Konsistenz	37,40%
Zentrale Bereitstellung von Information/Informationsverfügbarkeit	36,50%
Unternehmensübergreifendes Produktinformationsmanagement	24,30%
Einheitliches Layout	22,50%
Standortübergreifender wechselseitiger Informationsaustausch	21,20%
Management von Informationsvarianten	20,70%
Qualität von Übersetzungen	20,30%
DV-Technische Austauschstandards	16,20%
Einhaltung der Rechts- und Normenkonformität	15,30%
Erstellung englischsprachiger Informationen durch Nicht-Muttersprachler	15,30%

Informationsqualität nach Änderung der Basisinformation	11,30%
Berücksichtigung regionaler Unterschiede und Bedingungen	9,90%
Kann ich nicht beurteilen	0,90%

Tabelle aus Straube 2006b, Seite 79

Auch die sich daraus ergebenden Optimierungspotenziale wurden abgefragt:

Optimierung der Arbeitsprozesse zur Informationsentwicklung	54,40%
Optimierung der inhaltlichen Konsistenz von Dienstleistungs- bzw. Produktinformationen	39,40%
Optimierung der Informationsnutzung durch Kunden (z.B. Informationen schnell finden)	36,80%
Optimierung der Formulierung der Inhalte	33,70%
Optimierung der Übersetzungsprozesse (Dauer und Aufwände)	29,00%
Optimierung der Qualitätssicherung von Dienstleistungs- und Produktinformationen	26,40%
Optimierung der Gestaltung des Layouts	20,20%
Optimierung der Rechtssicherheit	18,70%
Optimierung der Übersetzungsqualität	18,10%
Optimierung des Managements von Auslastungsspitzen bei der Informationsentwicklung	11,40%

Bei der Frage nach dem Handlungsbedarf präsentierte die Studie folgende Verteilung:

Bezeichnungen nutzen (Terminologiemanagement)	57,80%
Dokumentenmanagement (DMS-Systeme)	49,40%
der Informationen (z.B. Content-Management-Systeme)	35,00%
Standards für die Informationsstrukturierung / Layout	34,40%
Medienneutrale Datenhaltung (z.B. XML / SGML)	28,30%
Produktinformationen (z.B. webbasiert, crossmedia-Publishing)	24,40%
unternehmensinterne Standards für Daten- und Informationsaustausch	23,90%
Produktdatenmanagement / Produktinformationsmanagement	20,00%
Elektronische Produkt- oder Teilekataloge	20,00%
DV-Systeme zur Texterstellung und Redaktion	18,90%
Gefahrenanalyse / Fehleranalysen / Sicherheitsprüfungen	18,30%
bereits übersetzter Texte (Translation-Memory-Systeme)	18,30%
Multimedia-Anwendungen für Produktinformationen	17,20%
Englisch für Nicht-Muttersprachler (simplified english)	16,70%
für Daten- und Informationsaustausch (z.B. mumasy)	13,90%
Lokalisierung	13,30%

Tabelle aus Straube 2006b, Seite 86

Eine Menge Zahlen, aber was dabei auffällt, der Informationsbegriff wird nicht weiter hinterfragt. Ob die generierten Informationen auch adäquat sind, für die BenutzerInnen aussagekräftig und verständlich sind, ist durch eine noch so geölte interne Informationsmaschinerie nicht garantiert. Was nutzt eine einheitliche Terminologie, wenn die Begriffe in der Aussenwelt, bei den Zielgruppen, anders wahrgenommen werden?

Auch ist da kaum wo, die Ausrichtung auf die BenutzerInnen zu sehen. Diese ist zumindest in den USA für viele das einende Band, das die Technischen RedakteurInnen von den anderen abhebt. Einzig im Punkt „Optimierung der Inhalte“ schient indirekt der/die BenutzerIn, um die es ja angeblich geht, durch.

Was als Informationstypen beschrieben wird, sind in linguistischer Hinsicht eher Textsorten bzw. Typen von Informationsprodukten.

Die Sorge der Führungskräfte geht aber in erster Linie in Richtung „Optimierung“ im Sinne von Kosten senken und nicht so sehr in Verbesserung der Qualität des „Outputs“: Schneller und billiger lautet die Devise.

Die Informationsverteilungsbetrachtung scheint auch mehr eine statische zu sein und warum Zentralisierung der große Problemlöser sein soll, wird auch nicht näher erläutert. Die technische Organisation der Informationsmaschinerie alleine ist nicht aussagekräftig.

4.2.2. Zentralismus versus Kooperation

Daß zentralistisches/hierarchische Denken nicht immer zu schnelleren Ergebnissen führt demonstriert eindrucksvoll Susan Kleimann⁴², an einer Studie über den Informationsfluss zweier Texte (Berichte) produzierender Abteilungen des United States General Accounting Office (GAO), das für SenatorInnen Informationen zu verschiedensten Themen recherchiert und daraus Berichte macht. Die hierarchisch und zentralistisch und seriell agierende Abteilung ist bei der Erstellung der Berichte fast halb so schnell wie die eher unhierarchisch, dezentral und parallel arbeitende Abteilung.

Die hierarchisch arbeitende Gruppe hat demnach folgende Grundsätze:

- Ein Dokument wird generiert und in einer von der Leitung festgelegten Reihenfolge von verschiedenen Fachleuten hintereinander reviewed. Diese bemühen sich, die Bearbeitung so schnell wie möglich zu machen.
- Es gibt kaum gemeinsame Sitzungen
- Es gibt keine festgeschriebenen Regeln, nach welchen Kriterien Texte überarbeitet werden, die Überarbeitungen der Texte/Informationen durch die einzelnen Reviewer geschieht ohne gemeinsamen Kontext

Die kollaborativ arbeitende Gruppe hat demnach folgende Grundsätze

- Der Dokumentenentwurf wird gleichzeitig an mehrere Reviewer geschickt, jeder einzelne hat dafür etwas länger Zeit.
- Die gesammelten Reviews werden in das Dokument wieder zentral eingearbeitet
- Es gibt schriftliche Richtlinien über den Review-Prozess
- Es gibt vermehrt Gruppensitzungen aller Beteiligten

Obwohl im hierarchischen Modell die einzelnen Reviewer in der Regel sofort an die Arbeit gehen,

⁴² Kleimann 1993

dauert die Erstellung der Dokumente/Informationen trotzdem fast doppelt so lang. Der Unterschied liegt auch im Selbstverständnis der Schreiber: Diese versuchen die Standpunkte aller Beteiligten, aller Fachgebiete einzuarbeiten und sehen die Texterstellung als einen Prozess des gemeinsamen Aushandelns.

Oberflächlich betrachtet könnte das kollaborative Modell vom Informationsfluss dem sternförmigen Informationsfluss nach Cognitas-Studie zugeordnet werden und das hierarchische Modell mit linearem Informationsfluss nach Cognitas Studie dem verteilten Informationsmodell zugeordnet werden.

Das zeigt, dass eine rein technische Betrachtung an den realen Prozessen der Informationsverarbeitung vorbei geht und die von Cognitas begrüßte und empfohlene Zentralisierung daher nicht als Patentlösung angesehen werden kann. Im Gegenteil: eine kollaborativerere/demokratischere Arbeitsorganisation kann sogar wesentlich effizienter sein als eine zentralistische/technokratische.

Fragwürdig bleibt auch, warum es für die Technische Dokumentation von Vorteil sein soll, sich als eher technokratisch orientierte Informationswarte zu positionieren, die bloß den internen Informationsverarbeitungsprozess mehr nach quantitativen Kriterien (schneller und billiger, konsistente Informationen) im Auge hat. Das können Informatiker auch, von denen es mittlerweile auch mehr als genügend gibt (nur nicht in dem jugendlichen Alter = billigere Löhne, wie es „die Wirtschaft gerne hätte“).

Sinnvoller erscheint mir, ähnlich wie in den USA, als Kernkompetenz mehr die Arbeit des benutzerorientierten Aufbereitens von Informationen und Herstellung des Kontextes dieser Informationen zur Generierung von Wissen zu konzentrieren. Auch ist den USA „collaborative writing“ ein großes Thema und wird fleissig beforscht und diskutiert.

4.2.3. Missachtete Technische RedakteurInnen?

Verwunderlich ist die Literatur zur Gesamtkommunikation in Deutschland und Österreich, die im allgemeinen Technische Redakteure bzw. die Doku-Abteilungen noch nicht so richtig als Teil der Gesamtkommunikation wahrgenommen haben: Karin Kirchner erwähnt in ihrer satte 354 Seiten starken Studie „Integrierte Unternehmenskommunikation“ die Technische Dokumentation mit keinem einzigen Wort. Aber auch die zahlreichen von ihr rezipierten Studien dürften der Technischen Dokumentation gegenüber ebenso ignorant sein.

Kein Wunder, dass zumindest in den USA Technische Redakteure immer wieder in Beiträgen aufzuzeigen versuchen, ihren Anteil am Gelingen der Gesamtkommunikation im Unternehmen zu unterstreichen. David Norton beispielsweise preist die Technische Dokumentation gar als Geschäftsstrategie an.⁴³

Zumindest in Deutschland ist das Desinteresse gegenseitig: Zwei Bücher zum Thema „Technische

⁴³ Norton 2000

Dokumentation und Marketing“ versuchen nur Technische Dokumentation zu erklären und ein paar bodenständige Marketingtips zu geben, ohne sich mit der beiderseitige Beziehung anhand empirischer Fakten auseinanderzusetzen.⁴⁴

⁴⁴ Gebert 1988, Pepels 2002

5. Ausarbeitung des Fragebogen

Beim Fragebogen wurde einerseits darauf geachtet, eine gewissen Vergleichbarkeit mit anderen Studien, insbesondere jene der tekomp, durch zum Teil gleiche/ähnliche Fragen herzustellen, ohne die Mängel dieser Umfragen zu übernehmen.

Der hier publizierte Fragebogen ist ein erster Entwurf in der Maximalversion, bei der einige Punkte durchaus noch gestrichen werden können, wenn der erste Ausfülltest zu lange Zeiten ergibt.

Die Fragen sind durchgehend nummeriert und in Gruppen organisiert, die mit Großbuchstaben gekennzeichnet sind. Es ist gedacht, dass jede dieser Gruppe auf einer eigenen Seite beim Online-Fragebogen gruppiert ist. Die ersten drei Fragen sollen, da sie spontane Assoziationen abfragen, jeweils auf einer eigenen Seite erscheinen.

Es ist natürlich interessant diese Umfrage auch in Deutschland zu machen um zu schauen ob es doch Unterschiede zwischen Österreich und Deutschland gibt. Die tekomp-Umfragen bieten leider keine Länderauswertungen an. Lediglich in der tekomp-Umfrage 2002 gibt es am Schluß eine kurze, beschreibende Übersicht über schweizer Besonderheiten. Vermutlich, da der schweizer Berufsverband tekomp, der ansonsten auch mit der tekomp kooperiert, sich an den Kosten beteiligt hat. In Österreich gibt es keine eigenständige Organisation. Obwohl auch die Mitglieder der Regionalgruppe Österreich vollen Beitrag an die deutsche tekomp zahlen, wird Österreich bei den tekomp-Umfragen leider nicht extra ausgewertet. Möglicherweise kommen da auch einfach zu wenige Fragebögen ausgefüllt zurück, um eine sinnvolle Auswertung zu machen. Diese Lücke kann daher nur eine eigene österreichische Umfrage ausfüllen, zumal die Fragebögen der tekomp keine österreichischen Besonderheiten berücksichtigen.

Die technische Umsetzung der Umfrage wird mit dem Open-Source-Programm LimeSurvey erfolgen, das auf der Homepage <http://www.technischedokumentation.at> installiert worden ist. Sollte diese Umfrage durchgeführt werden, dann werden dort auch die Ergebnisse dokumentiert, ebenso auch das sonstige im Rahmen dieser Diplomarbeit aufgearbeitete Material nach Möglichkeit dort eingearbeitet wird.

A. Berufsbild, Fragen 1 – 3

Als Opener wurde eine Assoziationsfrage gewählt, wodurch sich von Umfragen abheben will, die gleich am Einstieg knochentrockene wie allzu oft jene nach biographische Daten, die ja mit dem Untersuchungsthema nichts zu tun haben.

Mit diesen Fragen soll auch überprüft werden, ob wirklich viele Technische Redakteure sich als „Anwalt der BenutzerIn“ oder ähnliches sehen, was dann diese Umfrage mit der täglichen Praxis vergleichen will. Nach der Abfrage des allgemeinen Berufsverständnis wird nochmals aufgesplittet nach der Binnenrolle im Betrieb und der Rolle nach Außen den BenutzerInnen gegenüber auf-

gesplittet, da zwischen Betriebswelt und Umwelt große Unterschiede bestehen können, die aus Sicht der Gesamtkommunikation natürlich interessant wären.

B. Berufswahl, Frage 4 – 7

Ist grossteils an die tekcom-Umfrage 2006 angelehnt, mit dem nicht ganz unbedeutenden Unterschied, dass bei Frage 5 (Beweggründe, Technische Dokumentation zu machen) und 7 (was einem bei einem Arbeitsplatz wichtig ist) die von der tekcom unter den Tisch gekehrten idealistischen/sozialen Motive.

In Anlehnung an die tekcom-Umfrage 2006, Studententeil, wurde aus der Frage, warum Studierende nicht einen Job in der Technischen Dokumentation machen wollen, die Frage was den nach Ansicht der Technischen Redakteure gegen ihren Job spricht, um so auch jene Faktoren herauszufinden, die belastend sind und mit Gründe sein können, dass die Benutzersicht in der täglichen Arbeit unter den Tisch fällt. Ob durch diese zusätzlichen Antwortmöglichkeiten sich eine andere Verteilung ergibt, ist da von besonderem Interesse.

C. Tätigkeitsprofil, Frage 9 – 11

Da es sich dabei um einfache Basisdaten handelt, wurden um eine gewisse Vergleichbarkeit zu gewährleisten ebenfalls die Kategorien der tekcom-Umfrage 2006 übernommen und etwas erweitert. Bei Frage 8 um Sachbearbeiter mit eigenverantwortlichen Aufgaben/Projekten und zuarbeitender Sachbearbeiter mit verschiedenen Aufgaben um zwischen jenen zu unterscheiden, die alleine ein Projekt bearbeiten – was nach wie vor oft der Fall ist – und jenen die gemeinsam mit anderen an einem Projekt arbeiten.

Nicht in der tekcom-Umfrage ist die Abfrage nach Schätzung der Verteilung der Arbeitszeit auf die Haupttätigkeitsgruppen.

Nicht in der tekcom-Umfrage ist ebenfalls die Frage nach den Tätigkeiten, die gerne zusätzlich oder vermehrt ausgeübt werden würden, um so allfälligen Handlungsbedarf aufzuzeigen. Die Skala kann natürlich auf in den negativen Bereich ausgeweitet werden, also dass auch angegeben werden kann, in welchen Bereichen jemand gerne weniger Arbeiten würde. Damit wären die beliebten und die unbeliebten Tätigkeiten des Technischen Redakteurs erfasst. Im vorliegenden Entwurf wurde danach nicht gefragt, weil vermutet wird, dass niemand gerne zugibt, eine Arbeit zu machen, die er/sie nicht gerne macht.

D. Ausbildung und Qualifikationen, Frage 12 – 15

Wurden grossteils auch von der tekcom-Umfrage 2006 übernommen, wenngleich ein paar Antwortmöglichkeiten in Richtung Benutzerforschung eingebaut wurden. Hier wäre noch zu überprüfen, ob da nicht noch weitere Antwortmöglichkeiten eingebaut werden sollen.

Ausbildung und Weiterbildung

Im Gegensatz zur tekcom-Umfrage wird die Anzahl der Weiterbildungstage abgefragt und wie viele davon in der Arbeitszeit, um herauszufinden, wie viele Tage Weiterbildung in der kostbaren Freizeit gemacht werden.

Wenn die Umfrage nur in Österreich gemacht wird, dann können bei der Frage 18 vermutlich die „berufsbegleitende Weiterbildung mit IHK-Abschluss und die „Ausbildung zum Technischen Kommunikationsassistenten“ wegfallen, da diese nicht primär in Österreich angeboten werden.

Da aus der tekcom-Studie 2002 explizit hervorgeht, dass Selbststudium durch Lesen von Büchern statt findet, wurde noch eine Frage über die gelesenen Fachbücher und das jährliche Pensum aufgenommen.

F. Internationaler Vergleich, Fragen 24 und 25

Der internationale Vergleich wird als offene Frage vorgeschlagen, da ersten noch zu wenig Informationen darüber vorliegen bzw. eine Auswahl recht schwierig ist. Durch vorgegebene Antworten würde letztlich auch das Antwortverhalten in dieser doch eher komplexen Frage vorgegeben. Ziel ist eher, die subjektive Sicht zu erfahren (die objektive lässt sich ja auch so recherchieren mit entsprechendem Aufwand), aus denen am ehesten Dringlichkeiten gefolgert werden können.

G. Qualitätssicherung

Hier geht es erstmals richtig zur Sache. Klassische Qualitätssicherung in der Technischen Dokumentation hat das Ziel, auch ohne Einbeziehung der BenutzerInnen, Methoden bereit zu stellen, anhand derer gesagt werden kann, ob die Dokumentation korrekt ist und benutzerfreundlich ist. Methoden mit Einbeziehung der BenutzerInnen werden hier noch nicht weiter aufgeschlüsselt.

H. Benutzerorientierung Fragen 33 – 45

Mit Frage 33 geht es sozusagen gleich direkt ans Eingemachte: Benutzerorientierung benötigt zumindest ein Bild von den BenutzerInnen, an denen sich die Technische RedakteurIn orientiert. In der amerikanischen Literatur gibt es dazu auch aus dem Bereich der Technischen Dokumentation und mehr noch aus den Writing Studies einiges an Artikel. Zur Bedeutung der Erforschung seiner „Audiences“ siehe Rob Housers online abrufbaren Artikel „What is the value of audience to technical communicators?“⁴⁵ Die Frage 33 ist inspiriert von Marjorie Rush Hovdes Artikel „Tactics for Building Images of Audiences in Organizational Contexts“⁴⁶ wo in qualitativen Interviews die Strategien Technischer RedakteurInnen erkundet wurde, wie diese zu ihren Vorstellungen von ihren Zielgruppen kenn, vor allem wenn – was leider nach wie vor der Regelfall sein dürfte – keine quantitative bzw. wissenschaftliche Erforschung des Publikums der eigenen Publikationen betrieben wird. Eine Diskussion, wie Daten aus dem Marketing für Zielgruppenanalysen der Technischen

⁴⁵ Houser 1997

⁴⁶ Hovde 2000

Dokumentation genutzt werden können findet sich beispielsweise im Artikel „Using Customer Data to Drive Documentation Design Decisions“⁴⁷ von Karl Smart.

Die Liste der verschiedenen Methoden der Benutzerforschung (Frage 35) sind ist verschiedenen Artikeln⁴⁸ extrahiert und kann natürlich noch weiter verfeinert werden. Da in Österreich mit keiner großen Anwendung zu rechnen ist, habe ich mich auf die – zumindest in den USA – wichtigsten Methoden beschränkt. Da die Literatur in den USA eine möglichst frühzeitige Einbindung der Benutzer empfiehlt, idealerweise schon in/vor der Entwurfphase, habe ich gefragt, in welchen Phasen Benutzerforschung angewandt wird (Frage 37) und ab wann die Arbeit der Technischen Dokumentation startet (Frage 38). Da die Technische Dokumentation ja auch auf Ergebnisse anderer Abteilungen zurückgreifen kann, bzw. die Benutzerforschung von anderen Abteilungen zugeliefert werden kann (was noch extra abgefragt werden könnte ...) können bei beiden Fragen verschiedene Antworten erfolgen, was auch aufschlussreich wäre.

Die Frage nach den Hindernissen (Frage 39) ist auch aus der Literatur inspiriert und stellt eine eigene Zusammenstellung dar. Die Frage, wie die Bereitschaft zur Anwendung von Benutzerforschung erhöht werden kann (Frage 40) ergänzt vorhergehende Frage und soll Anstöße für konkrete Schritte zur Verbesserung der Situation liefern. Die Frage nach den möglichen Gründen Benutzerforschung zu machen, wurde als offene Frage konzipiert, soll damit ein Denkanstoß verknüpft werden und jeder sich auch selbst Gedanken machen.

Die Frage nach geeignete Argumente gegenüber der Geschäftsführung ist auch angeregt durch eine Untersuchung von Judith Ramey⁴⁹, in der die zugeschriebene Eignung verschiedener Methoden, den Zusatznutzen („value added“) der Technischen Dokumentation zu messen und zu argumentieren untersucht wurde. Da die Ergebnisse für die verschiedenen Methoden nicht sehr stark differieren und in Österreich viele Technische RedakteurInnen vermutlich nicht alle Methoden ausreichend kennen, wurden hier nur die möglichen Argumentationen abgefragt.

Die Frage danach, wobei nach Meinung der Technischen RedakteurInnen die BenutzerInnen am meisten Probleme haben, soll einen Vergleich mit jenen Studien ermöglichen, die das direkt bei den BenutzerInnen zu ergründen versuchten. Eine Übersicht einiger aktueller Forschungsergebnisse aus Deutschland findet sich in der aktuellen Studie des DIN-Verbraucherrates⁵⁰. Das Kenntnis von solchen Studien und der DIN-Studie wird auch abgefragt (Frage 44 und 45), da die Kenntnis derartiger Studien natürlich das Antwortverhalten beeinflusst und nicht mehr dem eigenen Schätzvermögen überlassen bleibt.

Aufgrund der Größe dieses Abschnittes könnte er bei der Umsetzung in zwei Teile aufgeteilt wer-

⁴⁷ Smart 2002

⁴⁸ z.B. Sullivan 1989, Schriver 1989, Plus-Minus-Methode siehe De Jong 2006

⁴⁹ Ramey 1995

⁵⁰ DIN 2009

den.

I. Zusatznutzen

Die Fragen beziehen sich größtenteils auf die Untersuchung von Jay Mead⁵¹, die von Michael Krause in den tekom-Nachrichten in einem immerhin vierseitigen Bericht vorgestellt wurden⁵².

J. CI – Corporate Identity, Unternehmens-Style-Guides

Style-Guides sind ein wesentliches Mittel der Gesamtkommunikation und werden daher in die Umfrage aufgenommen. Als Vergleichsbasis kann eine Umfrage von Paul R. Allen⁵³ aus dem Jahre 1996 dienen.

K. Redaktionshandbuch

Das Redaktionshandbuch dürfte mittlerweile Standard sein und regelt mitunter sehr detailreich Aufbau, Inhalt und Aussehen der Technischen Dokumentation und wird deshalb auch hier abgefragt. Da aus der Praxis durchaus von Konflikten zwischen Redaktionshandbuch und mehr im Marketing angesiedelten Style Guide berichtet wurde, wird auch das Verhältnis zwischen beiden abgefragt. Eine Untersuchung von Paul R. Allen⁵⁴ aus den USA macht keine Unterscheidung zwischen Style Guides und Redaktionshandbuch, weshalb die Ergebnisse dort etwas verzerrt sein dürften, aber trotzdem als Vergleichgrundlage dienen könnte.

Bei der Umsetzung des Fragebogen könnten deshalb die Fragen Style-Guides und Redaktionshandbuch zu einer Gruppe/Seite zusammengefasst werden. Auch eine Frage nach Umfang der Guides sowie deren genaueren Inhalt wäre interessant, aber besser in eine eigene detaillierte Untersuchung abzufragen.

L. Gesamtkommunikation (Fragen 57 – 60)

Die Technische Dokumentation arbeitet mit vielen Abteilungen zusammen und kann so durchaus als Informationsdrehscheibe betrachtet werden, auch wenn das bislang nicht so richtig beachtet wurde, Daher wird dies nun extra abgefragt (im deutschen Sprachraum möglicherweise zum ersten Mal).

Die Fragenbatterie (Frage 60) über die Anwendung verschiedener Aspekte der Unternehmenskommunikation dienen dazu, den Grad/Stand der Unternehmenskommunikation in Bezug auf die „Integrierte Gesamtkommunikation“ zu eruieren und ist größtenteils von der Dissertation von Karin

⁵¹ Mead 1998

⁵² Krause 1995

⁵³ Allen, 1996

⁵⁴ Allen 1996

Kirchner⁵⁵ über „Integrierte Unternehmenskommunikation“ übernommen. Allerdings werden hier nicht die Detailfragen zu den verschiedenen Gebieten/Faktoren abgefragt, sondern nur die zusammenfassenden bzw. die wichtigsten ein oder zwei. Außerdem fehlt bei Karin Kirchner die Berücksichtigung des Einsatzes des EDV-gestützten Dokumenten- und Informationsmanagements, diese wurden nun extra in die Fragenbatterie aufgenommen.

M. Single-Source-Publishing

Single-Source-Publishing gehört zu den großen Trends bei der Anwendung neuer Technologien und bedeutet auch eine grundlegende Veränderung der Arbeit in der Technischen Dokumentation mit sich bringen dürfte: Die Texte werden in kleine, streng standardisierte Bausteine aufgegliedert, die auch in verschiedenen Dokumenten wieder verwendet werden sollen. Dadurch wird das kollaborative Schreiben („Collaborative Writing“) sozusagen durch die Hintertüre eingeführt. Inspiriert sind die Fragen von einigen Artikeln aus den USA.

N. Perspektiven

Fragen 65 und 66 wurden im Prinzip von der tekomp-Umfrage übernommen, allerdings etwas (Frage 65 um die Kategorie Entwicklung der Wissenschaft, die wurde bei der tekomp wieder einmal vergessen, obwohl die tekomp 1995 eine kleine Umfrage über die Einstellung der Redakteure zur Wissenschaft gemacht hatte⁵⁶) und stark (Frage 66) erweitert.

Da meiner Meinung nach nicht alle Voraussetzungen für eine voll ausgebildete Profession vorliegen (es fehlen neben der Forschung noch großteils Aus- und Weiterbildung und der fachliche Diskurs) wird abgefragt, ob schon die Professionalisierung erreicht worden ist (Frage 67 bis 69) und was zur Verbesserung des Berufsstandes getan werden sollte (Frage 70)

Die Fragen zu Forschung könnte als eigenes Kapitel gemacht werden und natürlich auch etwas ausgebaut werden (wäre ja eine eigene Umfrage wert) und wird in den USA auch relativ oft diskutiert und erforscht⁵⁷. Bei der tekomp Herbsttagung 1995 hatte Gabriele Bock⁵⁸ eine kleine Umfrage gemacht, die allerdings bei über 500 TagungsteilnehmerInnen nur von 70 ausgefüllt wurde (Rücklaufquote 14%), was aufgrund der direkten Ansprache/Nähe der die Untersuchung durchführenden schon erstaunlich wenig ist.

O. + P. Fragen zur Person und zum Unternehmen

Nachdem der Fragebogen schon sehr umfangreich, werden hier nur die allernotwendigsten Daten abgefragt. Die Gehaltsfrage könnte etwas abschreckend sein, ist daher auch am Schluss des Fra-

⁵⁵ Kirchner 2001

⁵⁶ Bock 1995

⁵⁷ z.B. Blakeslee 2004, Williams 1992

⁵⁸ Bock 1995

gebogens zu finden, sollte aber bleiben, da die tekom zwar alle paar Jahre wieder eine Gehaltsumfrage macht, aber keine Länderaufschlüsselung macht. Ich vermute schon, dass das Gehaltsniveau in Österreich etwas unter dem in Deutschland liegen dürfte.

6. Perspektiven der Technischen Dokumentation in Österreich: Vorschläge für einen nationalen Aktionsplan

Da die Technische Dokumentation in Österreich vor allem in Sachen Lehre und Forschung ein noch bescheidenes Dasein fristet, wird vor allem hier mit Vorschlägen anzusetzen sein, die für die ersten Schritte nicht viel Geld benötigen.

1. Gründung einer Arbeitsgruppe für Forschung und Lehre im Bereich Technische Dokumentation. Die tekomp hat zwar auch entsprechende Arbeitsgruppen eingerichtet, aber deren Aktivitäten dürften sich rein auf Deutschland beziehen. In Österreich gibt es mit Prof. Susanne Göpferich jedenfalls eine international renommierte Fachfrau. Weiters ist in Salzburg Prof. Hermann Astleitner auf dem Gebiet des Instructional Design eine international publizierende Kapazität, die auch auf dem Gebiet der Technischen Dokumentation genutzt werden sollte. Auch sonst gäbe es in Österreich – z.B. an der TU Wien im Bereich Usability – verschiedene Fachleute, die zur Weiterentwicklung der Technischen Dokumentation beitragen könnten.
2. Aufbau von Medien zum fachlichen Austausch. Zuerst in Form einer Mailingliste + einer Homepage (eine solche plane ich selbst aufzubauen) und in weiterer Folge als wissenschaftliche Zeitschrift sowie eines Fachjournalis zur Popularisierung der Forschung unter den Technischen RedakteurInnen.
3. Organisation eines jährlichen Kongresses zum fachlichen Austausch und Ansprechen der Öffentlichkeit
4. Auslobung eines eigenen, österreichischen Preises für gut gestaltete Technische Dokumentation. Einen solchen Preis gibt es zwar bei der tekomp in Deutschland, bislang hat aber erst eine Firma aus Österreich daran teilgenommen. In österreichischen Medien wird der tekomp-Preis auch nicht wahrgenommen, ein eigenes Event in Österreich hat da wesentlich mehr Chancen in österreichischen Medien wahrgenommen zu werden.
5. Aufbau einer österreichischen Organisation für Technische Redakteur oder zumindest Eigenständigkeit der Österreich Regionalgruppe der tekomp um – siehe oben – in der Öffentlichkeit besser wahrgenommen zu werden, mehr Mitglieder zu akquirieren und auch Projektgeld aufstellen zu können.
6. Aufbau einer KonsumentInnenorganisation von unten die auch Musterprozesse selbst führt oder wenigstens die AK zu solchen Prozesse animiert. Bislang hat die AK noch keine Klagen wegen mangelhafter Dokumentationen gemacht und solange es nicht öffentlichkeitswirksame Prozesse gibt, wird sich bei den Unternehmen wenig ändern. In den USA hat die KonsumentInnenbewegung

maßgeblich zur Entwicklung des Faches beigetragen, indem sie notwendigen Druck auf Unternehmen und Regierung ausgeübt hatte.

6. Verbesserung des Weiterbildungsangebotes. Insbesondere könnten das wifl oder andere Einrichtungen beruflicher Weiterbildung mehr Spezialkurse mit ReferentInnen, die am Anfang vor allem am internationalen „Markt“ zu suchen wären. Auch ein, zwei weitere Universitäts/Fachhochschulstudien hätten Platz, eines davon auf jeden Fall in Wien. Die Publizistik könnte da zumindest ein eigenes Praxisfeld eröffnen (Technische Kommunikation könnte vom Arbeitsmarkt her für Publizisten sicherlich bedeutender als das Verlagswesen oder der Film sein).

7. Aufbau eines (interuniversitären) Forschungsinstituts zum Thema „Technische Dokumentation. Die Einrichtung von Studien an Fachhochschulen alleine schafft noch keine ausreichenden Forschungskapazitäten. Da die Technische Dokumentation eine Querschnittmaterie ist, sollte von Anfang an ein interdisziplinärer Ansatz gewählt werden.

8. Zum Schluss aber nicht zuletzt: Bereitstellung ausreichender Gelder für universitäre und betriebliche Forschung zum Thema Technische Dokumentation sowie Bereitstellung von Forschungsstipendien für Studierende und universitäre sowie frei schaffende ForscherInnen.

7. Perspektiven für die Publizistik: Die Technik als AkteurIn der Kommunikation einbeziehen

Die dargelegte Arbeit hat – auch wenn nur ein kleiner Teil der Ergebnisse der Literaturrecherche eingearbeitet werden konnte – versucht aufzuzeigen, dass die Technische Dokumentation ganz gut zur Publizistik und Kommunikationswissenschaft passen würde. Der Reiz der Technischen Dokumentation liegt auch darin, dass es da letztlich nicht nur um die Kommunikation zwischen Menschen geht, sondern auch die zwischen Mensch und Technik. Es wird semiologisch gesprochen, nicht bloß über ein ferne liegendes, vom Subjekt getrenntes Bezeichnete gesprochen/kommuniziert, sondern dieses Dritte wird schließlich konkret in Handlungen verwendet, die auch dank Technischer Kommunikation glücken können oder auch scheitern können.

Da in Deutschland, und erst recht nicht in Österreich, eine nennenswerte wissenschaftliche Auseinandersetzung statt findet, schweift der Blick tendenziell eher in die USA bzw. in Fachgebiete, die dort essentiell etwas zur Technischen Dokumentation beitragen.

Was kann die Publizistik also von der Technischen Kommunikation lernen:

1. Die – zumindest theoretisch – starke Orientierung an den BenutzerInnen, deren Handlungsautonomie durch die gekonnte Handhabung technischer Artefakte gestärkt werden kann. In den USA gibt es schon zahlreiche Forschungsprojekte, die neue Akzente der BenutzerInnenforschung setzen. Von den Methoden her sind das:
 - a. Klassische Umfragen mit Fragebogen, wie sie auch zahlreichst in der Publizistik gemacht werden (hier wird der Lerneffekt vielleicht eher in der umgekehrten Richtung sein)
 - b. Gruppendiskussionen in Focus-Groups⁵⁹ – in der Medienforschung meiner Beobachtung nach immer noch erstaunlich selten eingesetzt
 - c. Von der Ethnologie inspirierte Contextual Inquiries, die im Prinzip nichts anderes als Beobachtung der Verwendung der untersuchten Medien im (Arbeits)Alltag darstellen. In Österreich vielleicht etwas problematisch, da es zur Kultur des Landes gehört, sich nicht über den Rücken schauen zu lassen.
 - d. User Task Analysis, die einen Einblick in die den Benutzern gestellten Aufgaben geben, denn den Technischen RedakteurInnen erschliessen die sich ja auch nicht immer am fernen Schreibtisch.
 - e. Usability-Untersuchungen, bei denen den BenutzerInnen typische Aufgaben ge-

⁵⁹ Siehe z.B. Raven 1996, De Jong 1998, Eubanks 2003

stellt werden und deren Umsetzung genau analysiert werden. Hierbei ist auch darauf zu achten, dass konsequenterweise die Aufgaben letztlich von den BenutzerInnen selber kommen, sonst verkommt die Usability-Untersuchung wieder nur zu einer Trockenübung im Labor.

2. Klassischer Journalismus ist im Prinzip auch Informationsvermittlung, daher kann die stark von der kognitiven Psychologie geprägte Untersuchung der Verständlichkeit und LeserInnenfreundlichkeit von Texten bzw. Medien für die Publizistik und Kommunikationswissenschaft auch nicht schaden und so manche Synergie anbieten.
3. Seit den 90er Jahren ist in den USA das „collaborative writing“ ein großes Thema. Das widerspricht zwar dem klassischen Selbstverständnis der EinzelkämpferIn JournalistIn, wäre aber auch ein reizvoller Ansatz in der Medienproduktion, um so die Binnenpluralität auch in einzelnen Artikeln zu fördern. Bei Magazinen („profil“, „news“) ist kollaboratives Schreiben bei grossen Geschichten durchaus gängige Praxis und verdient auch eine nähere wissenschaftliche Auseinandersetzung
4. Insgesamt können auch aus den Studien zum „writing in the workplace“ in der Publizistik und Kommunikationswissenschaft von Methodik und Fragestellung Anregungen liefern.
5. Was die Publizistik auf jeden Fall von der Technischen Dokumentation lernen könnte, wäre der kollektive Aufbau modularisierter Informationsbasen: Journalismus berichtet zwar über Tagesaktuelle Ereignisse, sollte aber auch länger voranschreitende Entwicklungen und das Gesamt im Auge behalten. Die systematische Aufbereitung von Informationen kann daher nicht schaden, Die Verwendung kann sowohl intern zur Unterstützung der eigenen Arbeit als auch als bezahlte Dienstleistung für LeserInnen sowohl privater als auch professioneller Natur dienen. Wenn der Technische Redakteur zur Informationsdrehscheibe im Betrieb wird, dann lassen sich auch da Methoden für die Neugestaltung von Medien – insbesondere deren Internet-Auftritte – als Informationsdrehscheiben übertragen und anpassen.

Was kann die Publizistik in die Technische Dokumentation einbringen?

1. Technische RedakteurInnen kämpfen oft mit dem nicht ganz unberechtigten Vorurteil, dass Bedienungsanleitungen schrecklich fad seien und nicht die Informationen bringen, die benötigt werden. Leseanreize zu schaffen ist neuerdings auch ein Thema, das in der Schriftenreihe der tecom behandelt wurde. Mehr medienmässige Aufbereitung Technische Dokumentation, vor allem im Consumerbereich aber auch im Bereich von Anleitungen für ArbeiterInnen niedrigerer Qualifikation bzw. multikulturellen Hintergrundes – könnte den Nutzen Technischer Dokumentation durchaus steigern. In den USA aber auch Japan sind Bedienungsanleitungen mit Comics-Elementen oder ganz als Comics sowie mit stärkeren Anknüpfungen an soziale Handlungsweisen aus dem Alltag durchaus gängig.

2. Wissenschaftskommunikation gehört in unseren breiten auch zur Publizistik. Auch hier gilt es, komplexe wissenschaftliche/technische Sachverhalte allgemeinverständlich aufzubereiten. In den USA werden beispielsweise Lehrgänge/Studien angeboten, die sowohl Wissenschaftskommunikation als auch Technische Kommunikation anbieten. Auch in den Sozialwissenschaften lieben beide Bereiche eng zusammen bzw. sind sie in „Science and Technology Studies“⁶⁰ auch namentlich geschwisterlich vereint.
3. Recherche ist eine Kernkompetenz im Journalismus, die auch in der Technischen Dokumentation gefragt, auch hier könnte sich ein Wissenstransfer und ein Erfahrungsaustausch gegenseitig als befruchtend erweisen.

Die Deutsche/Österreichische Spielart der Technischen Dokumentation versucht bildlich gesprochen die widerspenstige Technik zu zähmen und beherrschbar zu machen. Dazu dient ein relativ fixes Schema Technischer Dokumentation die nicht nur die „ordnungsgemäße Verwendung“⁶¹ der Dinge vorschreibt, sondern mit Warnhinweisen vor dem widerspenstigen der Technik warnt und in möglichst verständlichen Handlungsanweisungen klar und deutlich die ordnungsgemäße Verwendung erklärt. Zum Stand der Technischen Dokumentation im deutschen Sprachraum gehört auch, sich auf Handlungsanweisungen zu beschränken und Hintergrundinformationen wegzulassen. Die „Verbesserung“ der Technischen Dokumentation geht dahin, funktionsbezogene, mehr beschreibende Anleitungen durch aufgabenorientierte Anleitungen zu ersetzen.

In den USA hingegen gibt es zwar auch einen Trend zu kompakteren und kürzeren Anleitungen unter dem Stichwort „Minimalistic Design“. Hier ist die Zielrichtung aber eine andere: Es sollen nur die Grundfunktionen und grundlegenden Prinzipien erklärt werden, die es der BenutzerIn ermöglichen sollen, die restlichen Funktionen selbst zu erkunden.

Meiner Meinung nach stecken da zwei grundsätzlich verschiedene Kulturen hinter diesen verschiedenen Vorgehensweisen. Die europäische Kultur ist noch von einem mehr binären⁶² bzw. dualistischen Denken verhaftet, während die USA da im wahrsten Sinne des Wortes multikulturell unterwegs sind: Die neuen Herausforderungen an Technische Dokumentationen liegen vor allem darin, dass ein wachsender Teil der BenutzerInnen aus Ländern mit verschiedenen Kulturen kommen und ein wachsender Anteil der Bevölkerung nicht einmal des Lesens kundig sind bzw. funktionale Analphabeten sein sollen. Da nutzt es wenig, wie in Deutschland und Österreich noch praktiziert, ein fix gegebenes Schema abzuarbeiten und zu sagen: „Ich habe die Normen, den Stand der Technik, erfüllt und bin für nichts mehr verantwortlich.“

Deshalb geht in den USA die Diskussion dahingehend, statt für eine einheitliche, idealisierte LeserIn zu schreiben, der vermuteten Eigenschaften in einer Leseranalyse, zumeist noch am Schreibti-

⁶⁰ Siehe Hackett 2008

⁶¹ Zumindest in den USA haben sich AnwältInnen auf Rechtsfälle wegen dem „unintended use“ von Produkten spezialisiert, siehe Alan 2003. Auch sonst ist der „unintended use“ öfters ein Thema.

⁶² siehe Kumbrock 1990

sche durchgeführt, für ein multiples Publikum zu schreiben⁶³. Das wird zudem mit der Forderung verknüpft, verstärkt BenutzerInnenforschung zu machen und wenn möglich die BenutzerInnen auch in die Entwicklung einzubeziehen. „User centered Design“ nennt sich dann dieser Ansatz.

Ein grundsätzliches Problem dürfte im vorherrschenden Kommunikationsmodell von Sender - Kanal – Empfänger sein, das in solchen Situationen nicht mehr greift. Ein grundlegende Kritik der dahinter stehenden „dualistischen Philosophie“ mit der Spaltung von Objekt und Subjekt und dazwischen sozusagen einen durch Methoden erschlossenen „Erkenntnis Kanal“ (meine Formulierung) hat Stefan Weber⁶⁴ zusammengefasst und eine „non-dualistische Medientheorie“ vorgeschlagen, deren konkrete/praktische Ausformung/Anwendung er aber noch nicht so wirklich mit nachvollziehbar ausgearbeitet hat.

Weber beklagt zwar, die Dualismuskritik von Silvio Ceccato und Josef Mitterer sei weitgehend unbeachtet geblieben, es gibt aber dennoch einen anderen Ansatz, die grundlegenden Probleme der dualistischen Erkenntnistheorie zu vermeiden: Die vom längst verbliebenen und posthum nach gut hundert Jahren wiederentdeckten Gabriel Tarde inspirierte sogenannte Akteur-Netzwerk-Theorie (actor-network-theorie), kurz ANT ausgearbeitet und propagiert von Bruno Latour, Michel Callon und John Law⁶⁵. Dieser aus den Science and Technology Studies (STS) Ansatz versucht ebenfalls die Subjekt-Objekt-Problematik zu überwinden, indem sie sowohl Subjekte als auch Objekte als AkteurInnen betrachtet, die miteinander Kollektive bilden. Erkenntnis ist da sozusagen nur im gemeinsamen Experiment möglich, bei dem alle AkteurInnen sozusagen abgeklappert werden und die Wegekosten der Erkenntnis zu zahlen sind. Da die „widerspenstigen Dinge“ den Technischen RedakteurInnen mitunter so viel Kopfzerbrechen bereiten, wäre es wohl an der Zeit, deren Eigenleben zu akzeptieren und gemeinsam Kollektive zu bilden.

So verlockend die Aussichten sind, vermutlich werden nicht ergriffen werden. Gut wäre es schon für die Publizistik, sich mit der Technischen Dokumentations auseinanderzusetzen. Der „Leitfaden für Diplomarbeiten“ des Instituts für Publizistik verletzt nicht wenige Gestaltungsrichtlinien leserInnenfreundliche Dokumentengestaltung: Einspaltig mit engem Zeilenabstand auf einer A4 Seite gesetzt, kaum Absätze, viele Passiv-Formulierungen, keine Unterscheidung in der Typografie zwischen wichtigen und unwichtigen Informationen,

⁶³ siehe zum Beispiel Reiff 1996

⁶⁴ Siehe Weber 2005

⁶⁵ Siehe dazu Belliger 2006, Latour 2001, Latour 2007, Latour 2008

8. Fragebogen zu „Stand und Perspektiven der Technischen Dokumentation in Österreich aus Sicht der Gesamtkommunikation“

A. Berufsbild

- 1. Wenn Sie an das Berufsbild eines Technischen Redakteurs denken, mit welcher Metapher, mit welchem Bild, welchen Vergleich, würden Sie es beschreiben?**

Bitte lassen Sie sich maximal eine halbe Minute Zeit mit den Ideen sammeln, dass soll ja eine spontane Antwort werden ...

- 2. Mit welcher Metapher, welchem Bild, welchen Vergleich würden Sie die Rolle des Technischen Redakteurs im Betrieb beschreiben**
- 3. Mit welcher Metapher, welchem Bild, welchen Vergleich würden Sie die Rolle des Technischen Redakteurs in seinem Verhältnis zum Benutzer der Technischen Dokumentation beschreiben.**

B. Berufswahl

- 4. Wie sind Sie zur Technischen Kommunikation und Dokumentation gekommen? - Nur eine Antwort möglich**

☐ über eine betriebliche Ausbildung in Technischer Kommunikation / Dokumentation

☐ durch Umschulung bzw. über eine Weiterbildungsmaßnahme

☐ ohne vorherige Ausbildung, über eine Bewerbung auf eine Stelle im Bereich Technische Kommunikation /

Dokumentation

☐ ich habe firmenintern in den Bereich Technische Kommunikation / Dokumentation gewechselt

☐ ich habe mir Dienstleistungsangebote für die Technische Kommunikation / Dokumentation auf-

gebaut

☐ es hat sich so ergeben, wurde mir z.B. wegen fehlender Arbeit angetragen

☐ sonstige: _____

5. Was sind Ihre Beweggründe, in der Technischen Dokumentation zu arbeiten?

Mehrfache Antworten sind erlaubt

- ☐ Interesse am Schreiben
- ☐ Interesse anderen Menschen zu helfen
- ☐ Interesse an der Technik
- ☐ gute Zukunftsperspektive
- ☐ gute Karrieremöglichkeiten
- ☐ gute persönlichen Entwicklungsmöglichkeiten
- ☐ gute Einkommens- und Verdienstmöglichkeiten
- ☐ Vielseitigkeit des Berufs
- ☐ Hohes soziales Prestige
- ☐ Tätigkeit entspricht meinen Fähigkeiten
- ☐ Geringe Arbeitsbelastung
- ☐ Geregelte Arbeitszeit – Freizeit gut planbar
- ☐ Aus Verlegenheit, hat sich so ergeben
- ☐ Sonstige: _____

6. Was spricht gegen eine Arbeit in der Technischen Dokumentation? - Mehrfache Antworten sind möglich

- ☐ schlechte Zukunftsperspektive
- ☐ schlechte Karrieremöglichkeiten
- ☐ schlechte persönliche Entwicklungsmöglichkeiten
- ☐ schlechte Einkommens- und Verdienstmöglichkeiten
- ☐ fehlende Vielseitigkeit im Beruf

- ☐ Geringes soziales Prestige
- ☐ Hohe Arbeitsbelastung
- ☐ Ungeregelten Arbeitszeit – Freizeit schlecht planbar
- ☐ Sonstige: _____

7. Auf welche Aspekte legen Sie bei einem Arbeitsverhältnis besonderen Wert? - Mehrfache Antworten sind möglich

- ☐ Arbeitsort in meiner näheren Umgebung
- ☐ Arbeitszeitmodelle / Arbeitszeitflexibilität
- ☐ Branche des Unternehmens
- ☐ Renommee des Unternehmens
- ☐ Höhe des Einkommens
- ☐ Aufstiegs- und Karrieremöglichkeiten
- ☐ Sicherheit des Arbeitsplatzes
- ☐ kein andauernder Leistungsdruck
- ☐ sinnvolle Tätigkeit
- ☐ interessanter Tätigkeitsbereich und Aufgaben
- ☐ Möglichkeiten fachlicher Weiterentwicklung
- ☐ Arbeitsklima
- ☐ Beschäftigungsumfang (Vollzeit bzw. Teilzeit)
- ☐ Art des Unternehmens (Industrie bzw. Dienstleistung)
- ☐ Unternehmensleistungen (Kinderbetreuung, Sportangebote, Dienstwagen etc.)

C. Tätigkeitsprofil

8. Wie ist Ihre hierarchische Position?

- ☐ Zuarbeitender Sachbearbeiter mit verschiedenen Aufgaben
- ☐ Sachbearbeiter mit fixen eigenverantwortlichen Aufgaben/Projekten

- ☐ ProjektmanagerIn
- ☐ GruppenleiterIn
- ☐ AbteilungsleiterIn
- ☐ Freier Mitarbeiter
- ☐ Sonstiges

9. Welche Tätigkeiten üben Sie jetzt aus?

- ☐ Redaktion
- ☐ Konzepterstellung
- ☐ Prozessmanagement, Betreuung externer Dienstleister
- ☐ Autorentätigkeit Text
- ☐ Grafik (Illustrator, Fotograf, Designer)
- ☐ Übersetzung
- ☐ Multimedia
- ☐ Layout
- ☐ Lokalisierung
- ☐ Usability Test
- ☐ Usability Design
- ☐ Terminologiearbeit
- ☐ Schulung, Training
- ☐ EDV-Systempflege, Administration, Systemeinführung
- ☐ Consulting
- ☐ Softwareentwicklung, Programmierung
- ☐ Projektmanagement / Management der Informationsentwicklung (Planung, Controlling, Übersetzungssteuerung etc.)
- ☐ Führungs- u. Managementaufgaben (Mitarbeiterführung, Kosten-, Projektplanung etc.)

10. In welchem Ausmaß üben Sie schätzungsweise folgende Tätigkeitsbereiche aus?

(Angaben in 5-Prozent-Schritten)

- _____ % Recherche, Forschung
- _____ % Text schreiben, redigieren, übersetzen
- _____ % Layout, Grafik, Programmierung
- _____ % Organisatorisches, Projektmanagement, Druckabwicklung ...
- _____ % Sonstiges

11. Welche Tätigkeiten würden Sie gerne zusätzlich oder vermehrt ausüben?

- ☐ Redaktion
- ☐ Konzepterstellung
- ☐ Prozessmanagement, Betreuung externer Dienstleister
- ☐ Autorentätigkeit Text
- ☐ Grafik (Illustrator, Fotograf, Designer)
- ☐ Übersetzung
- ☐ Multimedia
- ☐ Layout
- ☐ Lokalisierung
- ☐ Usability
- ☐ Terminologearbeit
- ☐ Schulung, Training
- ☐ DV-Systempflege, Administration, Systemeinführung
- ☐ Consulting
- ☐ Softwareentwicklung, Programmierung
- ☐ Projektmanagement / Management der Informationsentwicklung (Planung, Controlling, Übersetzungssteuerung etc.)
- ☐ Führungs- u. Managementaufgaben (Mitarbeiterführung, Kosten-, Projektplanung etc.)

D. Ausbildung & Qualifikationen

12. Welche Ausbildungsinhalte / Qualifikationen erachten Sie für eine Tätigkeit in der Technischen Kommunikation als wichtig? - Mehrfache Antworten sind möglich

- ☐ Juristische und normative Anforderungen an Technische Dokumentation
- ☐ Management
- ☐ Informationsentwicklung
- ☐ Recherche
- ☐ Strukturieren und Standardisieren, XML und Redaktionssysteme
- ☐ Professionelles Deutsch
- ☐ Visualisierung und digitale Bildbearbeitung
- ☐ Optische Gestaltung/Layout
- ☐ Mehrsprachige Dokumentationserstellung und Lokalisierung
- ☐ Online-Dokumentation
- ☐ Multimediale Dokumentation
- ☐ Usability Testing
- ☐ Terminologie
- ☐ Datenbanken
- ☐ Qualitätsmanagement in der Technischen Dokumentation
- ☐ Soft- und Hardware
- ☐ Produktion
- ☐ Kommunikation, Rhetorik, Gesprächstechnik, Präsentieren
- ☐ Andere: _____

13. Welche der folgenden Schlüsselqualifikationen erachten Sie für eine Tätigkeit in der Technischen Kommunikation als wichtig? - Mehrfache Antworten sind möglich

- ☐ im Team arbeiten

- ☐ interpersonelle Kommunikation
- ☐ Umgang mit Kritik
- ☐ Wissen auf Praxis anwenden
- ☐ Umgang mit Problemen
- ☐ Beurteilen und Entscheidungsfindung
- ☐ Wissen vermitteln / präsentieren / moderieren
- ☐ Planung und Organisation
- ☐ Konzepte entwerfen / entwickeln
- ☐ Arbeiten unter Zeitdruck / Zeitmanagement
- ☐ technisches Verständnis
- ☐ analytisches Denken
- ☐ Probleme erkennen
- ☐ Schreibstile und Rechtschreibung
- ☐ Fremdsprachen
- ☐ Andere: _____

14. Wie sehen Sie die Bedeutung von Schlüsselqualifikationen im Vergleich zur Fachqualifikation für Ihre Tätigkeit? - Nur eine Antwort möglich

- ☐ viel wichtiger
- ☐ wichtiger
- ☐ gleich wichtig
- ☐ unwichtiger
- ☐ viel unwichtiger

15. Welches sind aus Ihrer Sicht bei der Job-Vergabe in der Technischen Kommunikation wichtige Einstellungskriterien? - Mehrfache Antworten möglich

- ☐ Herkunftsuniversität
- ☐ Studienfachrichtung

- ☐ Art des Abschlusses (Diplom, Master etc.)
- ☐ Diplomnote
- ☐ Thema bzw. Art der Abschlussarbeit
- ☐ explizite Ausbildung in Technischer Kommunikation
- ☐ Vielseitigkeit der Qualifikation
- ☐ fachliche Spezialisierung
- ☐ technischer Hintergrund
- ☐ Fremdsprachenkenntnisse
- ☐ Auslandserfahrung
- ☐ Praktikum in der eigenen Firma
- ☐ Praxiserfahrung durch Praktika
- ☐ Berufstätigkeit vor dem Studium
- ☐ Berufserfahrung
- ☐ Persönlichkeit (z.B. Alter, Geschlecht etc.)

E. Ausbildung und Weiterbildung

16. Wieviele Arbeitstage im Jahr sind Sie auf Weiterbildung?

17. Wieviele davon in der Arbeitszeit?

18. Welche TD- Qualifikation halten Sie für Mitarbeiter in der Technischen Kommunikation für sinnvoll? - Mehrfache Antworten sind erlaubt

- ☐ Hochschulstudium in Technischer Kommunikation
- ☐ Aufbaustudium (Vollzeit) in Technischer Kommunikation
- ☐ Fortbildung (Vollzeit) bei einem Weiterbildungsanbieter
- ☐ berufsbegleitendes Studium in Technischer Kommunikation
- ☐ berufsbegleitende Weiterbildung mit Abschluss tekomp-Zertifizierung
- ☐ berufsbegleitende Weiterbildung mit IHK-Abschluss
- ☐ berufsbegleitende Weiterbildung mit Zertifikat des Weiterbildungsanbieters

- ☐ Ausbildung zum Technischen Kommunikationsassistenten / Berufskolleg TD
- ☐ spezielle TD-Qualifikation ist nicht notwendig

19. Welche Weiterbildungsmaßnahmen werden entweder durch Freistellung und/oder Kostenübernahme von Ihrem Unternehmen gefördert? - Mehrfache Antworten sind erlaubt

- ☐ externe Kurse, Lehrgänge, Seminare
- ☐ interne Kurse, Lehrgänge, Seminare
- ☐ nebenberufliches Studium
- ☐ tekcom-Zertifizierung
- ☐ Technisches Volontariat
- ☐ Weiterbildung am Arbeitsplatz (Unterweisung / Einarbeitung)
- ☐ Teilnahme an Tagungen, Messen, Fachvorträgen u.Ä.
- ☐ selbstgesteuertes Lernen mit Hilfe von Medien
- ☐ Qualitätszirkel, Werkstattzirkel, Lernstatt, Beteiligungsgruppe
- ☐ keine Angabe

20. Aus welchen Gründen werden Weiterbildungsmaßnahmen nicht gefördert? - Mehrfache Antworten sind möglich

- ☐ Betrieb fördert grundsätzlich keine Weiterbildungen
- ☐ Qualifikationsniveau der Mitarbeiter reicht aus
- ☐ Freistellung von Mitarbeitern ist aus zeitlichen Gründen nicht möglich
- ☐ Finanzielle Mittel für Weiterbildung stehen nicht zur Verfügung
- ☐ Qualifikationsdefizite werden durch Neueinstellungen gedeckt
- ☐ Qualifikationsdefizite werden durch Outsourcing gedeckt
- ☐ Kein Interesse bei Mitarbeitern
- ☐ keine Angabe

21. Wieviele Fachbücher zur Technischen Kommunikation haben Sie gelesen?

22. Wieviele davon sind in Englisch?

23. Wieviele Bücher zur Technischen Kommunikation lesen Sie nun in etwa pro Jahr?

F. Internationaler Vergleich

24. Worin sehen Sie die wichtigsten Unterschiede des Standes der Technischen Dokumentation in Bezug auf Ausbildung, Forschung und Praxis der Technischen Dokumentation in Österreich im Vergleich zu Deutschland?

Ausbildung

Forschung

Praxis

25. Worin sehen Sie die wichtigsten Unterschiede des Standes der Technischen Dokumentation in Bezug auf Ausbildung, Forschung und Praxis der Technischen Dokumentation in Österreich im Vergleich zu den USA?

Ausbildung

Forschung

Praxis

G. Qualitätssicherung

26. Welche Methoden der Qualitätssicherung kennen Sie? (Skale: habe davon gehört/gelesen – kenne das Grundkonzept – kann es Grundlegend anwenden – bin Expert auf diesem Gebiet)

Verständlichkeitsformel

Linguistische Programme

Formelle Qualitätsindikatoren

Gegenlesen in der Redaktion

Fachinspektion

Benutzertests- und Umfragen

Externe Qualitätsprüfung

27. Welche Methoden der Qualitätssicherung wenden Sie an? (Skala: nie – selten – fallweise – oft – jedes Mal)

Verständlichkeitsformel

Linguistische Programme

Formelle Qualitätsindikatoren

Gegenlesen in der Redaktion

Fachinspektion

Benutzertests- und Umfragen

Externe Qualitätsprüfung

28. Haben Sie eine eigene Person, die für die Qualitätssicherung zuständig ist?

☐ Ja

☐ Nein

29. Aus welcher Abteilung stammt diese Person? (nur eine Auswahl möglich)

☐ Aus der eigenen

☐ Abteilung für Qualitätssicherung

☐ Produktionsabteilung

☐ Marketingabteilung

☐ Verkaufsabteilung

☐ Geschäftsführung

☐ Externer Dienstleister

☐ Andere: _____

Wenn Sie eine externe Qualitätsprüfung machen:

30. Wer führt diese durch?

31. Welche Methoden werden angewandt?

32. Wie oft wird diese durchgeführt?

H. Benutzerorientierung

33. Bevor Sie zum Schreiben anfangen, wie machen Sie sich ein Bild von Ihren LeserInnen? Wie erstellen Sie die LeserInnen-Analyse? Mehrfache Antworten möglich

- ☐ Ich denke an meine Erfahrungen mit LeserInnen und wende diese an das neue Projekt an
- ☐ Ich gehe eine Checkliste durch und schätze mein Publikum selbst ein
- ☐ Ich befrage einige Leute aus der Zielgruppe, die ich persönlich kenne
- ☐ Ich mache Rollenspiele mit ArbeitskollegInnen, diese stellen LeserInnen dar
- ☐ Ich spreche mit KollegInnen, die Kundenkontakt haben (Marketing, Service, Verkauf)
- ☐ Ich arbeite eine Zeit lang in der Service-Abteilung mit und bearbeite KundInnenanfragen am Telefon
- ☐ Ich fahre zu einem bestehenden Kunden und spreche mit den AnwenderInnen
- ☐ Ich suche Literatur/Studien über meine Zielgruppe bzw. zum Thema Usability
- ☐ Ich befrage ArbeitskollegInnen, die mit der Anwendung zu tun haben (könnten)
- ☐ Ich analysiere schriftliche KundInnenanfragen
- ☐ Ich befrage externe SpezialistInnen (ForscherInnen, Lehrende) zum Thema Zielgruppen
- ☐ Ich spreche mit Usability-ExpertInnen
- ☐ Ich veranstalte ein UserInnen-Treffen
- ☐ Ich denke an meine eigenen Erfahrungen mit dem Produkt und seiner Dokumentation
- ☐ Ich werte Erfahrungen bisheriger Benutzer-Treffen aus
- ☐ Ich werte Erfahrungen bisheriger Benutzer-Tests aus
- ☐ Ich werte Erfahrungen bisheriger Benutzer-Umfragen aus
- ☐ Ich schaue mich in Internet-Foren um
- ☐ Ich spreche mit VertreterInnen von UserInnen-Organisationen

☐ Ich mache keine LeserInnen-Analyse, weil _____

☐ Anderes: _____

34. Für wie sinnvoll/nützlich halten Sie diese Methoden?

(Skala: gar nicht – eher nicht – ein wenig – nützlich – sehr nützlich)

Ich denke an meine Erfahrungen mit LeserInnen und wende diese an das neue Projekt an

Ich gehe eine Checkliste durch und schätze mein Publikum selbst ein

Ich befrage einige Leute aus der Zielgruppe, die ich persönlich kenne

Ich mache Rollenspiele mit ArbeitskollegInnen, diese stellen LeserInnen dar

Ich spreche mit KollegInnen, die Kundenkontakt haben (Marketing, Service, Verkauf)

Ich arbeite eine Zeit lang in der Service-Abteilung mit und bearbeite KundInnenanfragen am Telefon

Ich fahre zu einem bestehenden Kunden und spreche mit den AnwenderInnen

Ich suche Literatur/Studien über meine Zielgruppe bzw. zum Thema Usability

Ich befrage ArbeitskollegInnen, die mit der Anwendung zu tun haben (könnten)

Ich analysiere schriftliche KundInnenanfragen

Ich befrage externe SpezialistInnen (ForscherInnen, Lehrende) zum Thema Zielgruppen

Ich spreche mit Usability-ExpertInnen

Ich veranstalte ein UserInnen-Treffen

Ich denke an meine eigenen Erfahrungen mit dem Produkt und seiner Dokumentation

Ich werte Erfahrungen bisheriger Benutzer-Treffen aus

Ich werte Erfahrungen bisheriger Benutzer-Tests aus

Ich werte Erfahrungen bisheriger Benutzer-Umfragen aus

Ich schaue mich in Internet-Foren um

Ich spreche mit VertreterInnen von UserInnen-Organisationen

Ich mache keine LeserInnen-Analyse, weil _____

Anderes: _____

35. Welche Möglichkeiten/Methoden, die Benutzersicht über die erstellte Dokumentation zu erfahren kennen Sie? (Skala: habe davon gehört/gelesen – kenne das Grundkonzept – kann es Grundlegend anwenden – bin Experte auf diesem Gebiet)

- ☐ Fokus-Gruppe (von Moderator begleitete Gruppendiskussionen)
- ☐ Standardisierte BenutzerInnen-Umfragen mit Umfragebogen
- ☐ Plus-Minus-Methode (Kennzeichnung guter/schlechter Textstellen durch BenutzerInnen)
- ☐ Usability-Test mit Musteraufgaben
- ☐ Benutzer-Interviews
- ☐ Benchmarking – Vergleich mit ähnlichen Produkten am Markt
- ☐ Lesetests der Dokumentation mit Eye-Tracking
- ☐ Beobachtung der Praxis bei den AnwenderInnen (ethnographischer Ansatz)
- ☐ Aufgabenanalyse bei den Benutzerinnen (Task Analysis)
- ☐ Prototyping – Prototypen „am Papier“ die Funktionalität simulieren
- ☐ Heuristische Evaluation gegenüber „anerkannten Kriterien“

36. Welche Möglichkeiten/Methoden, die Benutzersicht zu erfahren wenden Sie an? (Skala: nie – selten – fallweise – oft – jedes Mal)

- ☐ Fokus-Gruppe (von Moderator begleitete Gruppendiskussionen)
- ☐ Standardisierte BenutzerInnen-Umfragen mit Umfragebogen
- ☐ Plus-Minus-Methode (Kennzeichnung guter/schlechter Textstellen durch BenutzerInnen)
- ☐ Usability-Test mit Musteraufgaben
- ☐ Benutzer-Interviews
- ☐ Benchmarking – Vergleich mit ähnlichen Produkten am Markt
- ☐ Lesetests der Dokumentation mit Eye-Tracking
- ☐ Beobachtung der Praxis bei den AnwenderInnen (ethnographischer Ansatz)
- ☐ Aufgabenanalyse bei den Benutzerinnen (Task Analysis)
- ☐ Prototyping – Prototypen „am Papier“ die Funktionalität simulieren
- ☐ Heuristische Evaluation gegenüber „anerkannten Kriterien“

37. In welcher Phase wendet Ihre Firma derartig Methoden an? (mehrfache Antworten möglich)

- ☐ Projektstart
- ☐ Geschäftszieldefinition
- ☐ Festlegung Leistungskatalog
- ☐ Festlegung Technischer Architektur
- ☐ Während Anwendungsentwicklung
- ☐ Ende Anwendungsentwicklung
- ☐ Erstellung erster Kapitel der Doku
- ☐ Fertigstellung der Doku
- ☐ Anwendung von Produkt und Doku

38. Wann startet die Arbeit der Doku-Abteilung (nur eine Antwort möglich)

- ☐ Erstellung des Angebots für das Produkt
- ☐ Festlegung des Leistungskatalogs für das Produkt
- ☐ Festlegung der Technischen Architektur
- ☐ Start der Anwendungsentwicklung
- ☐ Mitten in der Anwendungsentwicklung wenn Grobgerüst steht
- ☐ Endphase der Anwendungsentwicklung
- ☐ Fertigstellung der Anwendungsentwicklung

39. Was sind die Hindernisse, Methoden der Benutzerforschung anzuwenden? (mehrfache Antwort möglich)

- ☐ Zu wenig Budget
- ☐ Kein Verständnis für das Anliegen durch die Geschäftsleitung
- ☐ Kein Verständnis für das Anliegen durch unmittelbare Vorgesetzte
- ☐ Fehlendes Fachwissen: niemand ist dafür ausgebildet
- ☐ Fehlendes Fachwissen: Keine Aus/Weiterbildungsangebote bekannt

- ☐ Fehlendes Fachwissen: keine Literatur darüber vorhanden/bekannt
- ☐ Benutzerforschung ist zu zeitaufwändig
- ☐ BenutzerInnen haben zu wenig Gewicht in der Firma
- ☐ Andere Abteilungen unterstützen Anliegen BenutzerInnenforschung nicht
- ☐ Keine/zu wenig Beschwerden durch BenutzerInnen bekannt – es scheint in Ordnung zu sein
- ☐ Benutzerforschung hat keine rechtliche Bedeutung/rechtlich nicht notwendig

**40. Wie kann die Bereitschaft, BenutzerInnenforschung anzuwenden, erhöht werden?
(mehrfache Antworten möglich)**

- ☐ Kampagne durch Standesvertretungen (Wirtschaftskammer, Arbeiterkammer)
- ☐ Kampagne durch Fachvertretungen (tekom)
- ☐ Vermehrtes Angebot von Aus- und Weiterbildungsangeboten
- ☐ Durchführung von wissenschaftlich begleiteten Pilotprojekten
- ☐ Vermehrtes Literaturangebot
- ☐ Eigene Zeitschrift zum Thema
- ☐ Gründung einer eigenen Organisation zum Thema Benutzerforschung
- ☐ Verschärfung der gesetzlichen Bestimmungen
- ☐ Musterprozesse/klagen wegen Mängel in der Dokumentation durch Anwender + deren VertreterInnen
- ☐ Bewusstseinsbildung bei den AnwenderInnen und Forderung durch AnwenderInnen
- ☐ Bewusstseinsbildung bei den Technischen RedakteurInnen
- ☐ Extra Gewichtung beim Doku-Preis der tecom
- ☐ Eigener Preis für Anwendung von BenutzerInnenforschung
- ☐ Anderes: _____

41. Welche sind für Sie Gründe, Benutzerforschung/tests zu machen? (offene Antwort)

42. Welche Argumente gegenüber der Geschäftsführung sind für die Durchsetzung von

mehr Ressourcen für Benutzerforschung und -Tests Ihrer Meinung nach nützlich:
(Skala: gar nicht – eher nicht – ein wenig – nützlich – sehr nützlich)

Verringerung des Prozessrisikos

Erhöhung der Qualität des Produkts

Erhöhung der Zufriedenheit der Kunden/Anwender durch Einbeziehung

Verringerung von Korrekturen/Korrekturläufen und dadurch schnellere Produktion der Dokumentationen

Steigerung des Ausbildungsniveaus der Technischen RedakteurInnen

Erhöhte gesellschaftliche Reputation durch Anwendung von Benutzertests/forschung

Verbesserung der Kundenbindung – Stärkung längerfristiger Kundenbeziehungen

Früherer Return of Investments durch Vermeidung von Korrekturen und Folgekosten durch BenutzerInnenprobleme mit der Dokumentation

43. Was glauben Sie, womit NutzerInnen im allgemeinen am ehesten Probleme bei der Nutzung von Technischer Dokumentation allgemein haben? (Skala: nie – selten – manchmal – öfters – oft – sehr oft)

Verständlichkeit des Textes

Optische Lesbarkeit des Textes/der Schrift

Anweisungen schlecht erkennbar

Logische Folge der Anweisungen

Schlechter Aufbau und Gliederung

Dokumentation stimmt mit dem Geräte nicht überein

Dokumentation nicht vollständig

Mangelhafte Klassifikation der Inhalte und deren Zuordnung zu Kapiteln

Schlechte äußere Gestaltung und Layout

Probleme bei der Suche von Inhalten

Detaillierungsgrad und Beschreibungstiefe der Information nicht passend

Relevanz der Information fehlt

Fachbegriffe und Benennungen unverständlich

Inhalt widersprüchlich

Zuordnung Bild – Text, Bilderfolge mangelhaft

Bilder schlecht erkennbar, schlechte Qualität von Fotos

Schlechte Druckqualität

44. Wieviele Studien über BenutzerInnenverhalten/probleme haben Sie gelesen?

45. Haben Sie die aktuelle Studie des DIN Verbraucherrates über Bedienungs- und Gebrauchsanleitungen gelesen?

☐ Ja

☐ Nein

I. Zusatznutzen

46. Wird der Zusatznutzen („value added“) der Dokumentation für die BenutzerInnen extra gemessen bzw. geschätzt?

Ja

Nein

Wenn ja, wie wird der Zusatznutzen gemessen?

Wenn ja, wie hoch ist der Zusatznutzen?

47. Was ist Ihrer Meinung nach der Zusatznutzen, der durch die von Ihnen erstellte Dokumentation generiert wird?

Erhöhung der allgemeinen Zufriedenheit mit dem Produkts

Zufriedenheit mit der Dokumentation

Verringerung der Kosten in der Kundenbetreuung (Support)

Messbare Verbesserung in der Benutzerperformance

Erhöhung der Kundenbindung

Verringerung des Prozessrisikos

48. Wie geeignet halten Sie folgende Maßzahlen als Indikator für den Zusatznutzen der Dokumentation?

Allgemeine Zufriedenheit der BenutzerInnen mit dem Produkt

Vorhersage/Schätzung der Verbesserung der BenutzerInnen-Performance

Benutzerwertungen in der Zufriedenheit mit der Dokumentation

Verringerung der Kosten in der Kundenbetreuung (Support)

Aktuelle (gemessene) Verbesserung in der Benutzerperformance

49. Wie geeignet halten Sie folgende Maßzahlen für den Zusatznutzen als Argumentation des Wertes der Dokumentation gegenüber Ihrer Geschäftsführung?

Allgemeine Zufriedenheit der BenutzerInnen mit dem Produkt

Vorhersage/Schätzung der Verbesserung der BenutzerInnen-Performance

Benutzerwertungen in der Zufriedenheit mit der Dokumentation

Verringerung der Kosten in der Kundenbetreuung (Support)

Aktuelle (gemessene) Verbesserung in der Benutzerperformance

J. CI – Corporate Identity, Unternehmens-Style-Guides

Anmerkung: Darunter werden hier allgemeine, unternehmensweit geltende Style Guides verstanden, die das allgemeine Layout von Unternehmenspublikationen aller Art umfassen. Inhalt und Form des Redaktionshandbuch werden später extra abgefragt.

50. Was sind die Vorteile solcher Unternehmens-Style-Guides?
(mehrfache Antwort möglich)

☐ Stellen ein professionelles Erscheinungsbild sicher

☐ Garantieren richtige Verwendung von Handelsmarken und Logos

☐ Sie ersparen Zeit

- ☐ Erhöhen die Zufriedenheit der KonsumentInnen/BenutzerInnen
- ☐ Stellen konsistentes/einheitliches Erscheinungsbild sicher
- ☐ Können zur Einschulung verwendet werden
- ☐ Vermeiden Dispute innerhalb der eigenen Abteilung
- ☐ Vermeiden Dispute mit anderen Abteilungen
- ☐ Andere _____

51. Was sind die Nachteile von Unternehmens-Style-Guides?

(mehrfache Antwort möglich)

- ☐ Sie passen nicht auf alle Anwendungen
- ☐ Sie werden nicht von allen verwendet
- ☐ Sie sind zu rigide
- ☐ Sie sind zu unbestimmt
- ☐ Sie werden wegen des Aufwands nicht aktualisiert
- ☐ Sie schränken die Kreativität ein
- ☐ Sie sind nicht Benutzerfreundlich
- ☐ Andere _____

52. Wenn die Corporate_style_guides nicht von der Technischen Dokumentation erstellt werden, wie ist die Einbindung der Technischen Dokumentation

- ☐ VertreterInnen waren an der Erstellung direkt beteiligt
- ☐ VertreterInnen wurden vor Erstellung befragt/zu Input aufgefordert
- ☐ VertreterInnen wurden konnten zu fertigen Entwurf Stellung abgeben
- ☐ Keine Einbindung
- ☐ Weiss ich nicht
- ☐ Anders: _____

53. Wer erstellt die Unternehmens-Style-Guides?

- ☐ Die für Technische Dokumentation zuständige Abteilung
- ☐ Eine Gruppe aus VertreterInnen verschiedener Abteilungen

- ☐ Abteilung für Unternehmenskommunikation
- ☐ Marketingabteilung
- ☐ Geschäftsführung
- ☐ Externe/r Dienstleister
- ☐ Weiß ich nicht
- ☐ Andere: _____

K. Redaktionshandbuch

54. Was sind die Vorteile des Redaktionshandbuches?

- ☐ Stellen professionelles Erscheinungsbild sicher
- ☐ Garantieren richtige Verwendung von Handelsmarken und Logos
- ☐ Vermeiden Dispute innerhalb der eigenen Abteilung
- ☐ Sie ersparen Zeit
- ☐ Erhöhen die Zufriedenheit der KonsumentInnen/BenutzerInnen
- ☐ Stellen konsistentes/einheitliches Erscheinungsbild sicher
- ☐ Bieten Rechtssicherheit
- ☐ Können zur Einschulung verwendet werden
- ☐ Vermeiden Dispute mit anderen Abteilungen
- ☐ Andere_____

55. Wer erstellt das Redaktionshandbuch

- ☐ Die für Technische Dokumentation zuständige Abteilung
- ☐ Der Leiter/in der Technischen Dokumentation
- ☐ Eine Gruppe aus VertreterInnen verschiedener Abteilungen
- ☐ Abteilung für Unternehmenskommunikation
- ☐ Marketingabteilung
- ☐ Geschäftsführung
- ☐ Externer Dienstleister
- ☐ Weiß ich nicht

[] Andere: _____

56. Verhältnis Redaktionshandbuch – Style Guide

(Likertskala 6 teilig trifft überhaupt nicht zu – trifft voll und ganz zu)

Bei der Entwicklung der Style-Guides wurde auf das Redaktionshandbuch Rücksicht genommen

Das Redaktionshandbuch ist voll mit den Style-Guide kompatibel

Bei der Gestaltung des Redaktionshandbuches wurde Gestaltungsfreiheit über die Style Guides hinaus gewährt

Aktualisierung von Redaktionshandbuch und Style Guide erfolgt koordiniert

L. Gesamtkommunikation

57. Mit welchen Abteilung arbeiten Sie bei der Erstellung der Dokumentation wie intensiv zusammen? (Likert-Skala 6teilig)

Konstruktionsabteilung

Marketingabteilung

ÜbersetzerInnen

Grafiker

Fotografen

Abteilung für Unternehmenskommunikation/PR

Service-Abteilung

Produktmanagement

Qualitätsmanagement

Produktion

Verkaufs-Abteilung

Rechtsabteilung

Geschäftsführung

58. Welche Bedeutung für die Firmenführung haben Ihrer Meinung nach folgende Bereiche der Unternehmenskommunikation (Likert-Skala 6teilig)

Corporate Public Relations (PR)

Direktmarketing

Messen & Veranstaltungen

Mitarbeiterkommunikation

Persönlicher Verkauf

Product Public Relations

Technische Dokumentation

Verkaufsförderung

Werbung

59. Das oberste Unternehmensziel ist (nur eine Auswahl möglich)

Erhöhung der Verkaufszahlen

Erhöhung des Marktanteils

Erhöhung des Gewinns

Erhöhung des Return of Investments (ROI)

uneinheitlich

für mich nicht nachvollziehbar

ein anderes: _____

60. Welche Bereiche der Unternehmenskommunikation werden wie intensiv angewandt. Bitte bewerten Sie folgenden Aussagen (Likert-Skala 6teilig)

Alle MitarbeiterInnen werden über die verschiedenen Aspekte/Teile des Marketingprogramms informiert und am laufenden gehalten

Der Unternehmensoutput ist standardisiert, es existiert ein Firmenlogo und Style-Guides, die firmenweit angewandt wird

Es existiert eine detailliertere KundInnen Datenbank, um das KundInnenverhalten zu erfassen und diese wird laufend gewartet und ausgewertet

Es existiert ein unternehmensweites Dokumentenmanagement, es ist leicht möglich herauszufinden, wo welche Informationen zu finden sind

Die Marketingabteilung, die Verkaufsabteilung, die PR-Abteilung und andere Kommunikationsabteilungen tauschen Ihre Informationen/Recherche- und Forschungsergebnisse aus

Es finden regelmäßige interdisziplinäre Treffen der verschiedenen mit Kommunikationsaufgaben befassten Abteilungen statt

Das Gesamtbudget für alle Kommunikationsausgaben steigt deutlich in den nächsten Jahren

Das Budget der kommunikationsrelevanten Abteilungen wird nach deren jeweiligen Beitrag zu den aktuellen Unternehmenszielen berechnet und nicht bloß als Fortschreibung des Vorjahresbudget

Es existiert ein unternehmensweites Informationsmanagement, alle Informationen sind in einem einheitlichen, modularisierten CMS und können ausgetauscht und miteinander vernetzt werden

Das Unternehmen berechnet die Profitabilität seiner KundInnen aus und richtet seine Kommunikationsarbeit auf die Profitabilität aus

Das Unternehmen führt eine Bezugsgruppendatenbank (Presse, Politiker, sonstige relevante Organisationen) und richtet einen Teil seiner Kommunikationsarbeit auf diese aus.

Das Unternehmen misst regelmäßig die Zufriedenheit der KundInnen

Die Mitarbeiter des Unternehmens werden über alle relevanten Belange im Unternehmen regelmäßig (z.B. via Betriebszeitung /Intranet/E-Mails/Events) informiert

Das Unternehmen misst seinen Markenwert und vergleicht diesen mit den seiner Mitbewerber

Es existiert eine strategische Ausrichtung der verschiedenen Kommunikationsinstrumente entsprechend den Unternehmenszielen

Es existiert eine einheitliche Markenstrategie (einheitliche Dachmarke), es gibt keine Extramarken

Es existiert eine integrierte Kommunikationsstrategie

M. Single-Source-Publishing

Single-Source-Publishing ist in aller Munde. Wenden Sie Single-Source-Publishing an?

61. Auf welchem Niveau wenden Sie Single-Source-Publishing an:

(nur eine Auswahl möglich)

- Identischer Inhalte wird für verschiedene Formate/Medien aufbereitet (noch objektorientiert, Ausgangsbasis DTP-Programm)

- Statisch angepasster Inhalt (grossteils Modularisierung des Inhalts, statische Verarbeitung mit FrameMaker oder Word, fallweise CMS)
- Dynamisch angepasster Inhalt (volle Modularisierung/Granularisierung, laufende Einarbeitung von Änderungen, Ergebnis Generierung dynamisch/on-the-fly)
- Electronic Performance Support System (rein dynamische Verwaltung granularisierte Inhalte, automatische Einarbeitung von Nutzeranfragen/Nutzungsverhalten)

62. Welche Vorteile hat Single-Source-Publishing?

Geringere Arbeitsbelastung durch Mehrfachverwertung von Inhalten

Es bleibt mehr Zeit/Energie um sich inhaltlichen Fragen zu widmen

Es entstehen neue Berufsprofile = neue Herausforderung

Es ist leichter, die Konsistenz der Informationen zu Gewährleisten

Vorhandenes Wissen wird besser eingesetzt, nicht verwendetes wird ausgeschieden

Stärken/Interessen einzelner MitarbeiterInnen kommen besser zum Einsatz

Bessere Vernetzung mit Informationen anderer Abteilung

Schnellere Dokumentenerstellung

Geringere Kosten

Andere: _____

Andere: _____

63. Welche Nachteile hat Single-Source-Publishing?

Kreativität leidet

Arbeitsbelastung steigt

Gesamtheitliche Benutzerorientierung geht durch Standardisierung und Granularisierung verloren

Es entstehen neue Berufsprofile = Schwierigkeit passendes Personal zu finden

Übersicht über das Wissen geht verloren

Aufgrund verstärkter Arbeitteilung/Kollaboration schwieriger Konsistenz zu gewährleisten

Verantwortung für das Gesamtergebnis geht verloren

Probleme bei übersetzen/lokalisieren weil der Kontext verloren geht

Overheadaufwand steigt durch Aufbau und Pflege der Textmodule

Andere: _____

Andere: _____

64. Wenn Sie mit Single-Source-Publishing zu tun haben, welche Aufgaben erledigen Sie bzw. Ihre Abteilung dabei? (mehrfache Auswahl möglich)

Ich selbst, meine Abteilung , Tätigkeit

- ☐ ☐ Informationsmodelle entwickeln
- ☐ ☐ Textkomponenten definieren
- ☐ ☐ Textbeziehungen definieren
- ☐ ☐ Text schreiben
- ☐ ☐ Aufgabenanalysen durchführen
- ☐ ☐ Grundlegendes Dokumentenlayout festlegen
- ☐ ☐ Aufgabenanalysen und Leseranalysen analysieren
- ☐ ☐ Auswirkungen der Systemänderungen auf bestehende Texte analysieren
- ☐ ☐ Aktualisierungs- und Wartungsarbeiten planen
- ☐ ☐ Textänderungen im Rahmen der Wartung schreiben
- ☐ ☐ Entscheidungen über das Design fällen
- ☐ ☐ Konformität mit Style Guide/Reaktionshandbuch sicher stellen
- ☐ ☐ Material von Papier auf Online/EDV konvertieren
- ☐ ☐ Tests im Rahmen der Qualitätssicherung durchführen
- ☐ ☐ Grafiken entwerfen und bearbeiten
- ☐ ☐ Informationsstrukturen entwerfen
- ☐ ☐ BenutzerInnenanforderungen definieren
- ☐ ☐ BenutzerInnenprofile entwickeln

N. Perspektiven

65. Wie beurteilen Sie die Zukunftsaussichten in der Technischen Kommunikation und Dokumentation hinsichtlich

(Skala: sehr gut - gut - durchschnittlich - schlecht - sehr schlecht - kann ich nicht beurteilen)

Sicherheit der Arbeitsplätze

Verfügbarkeit von Stellenangeboten

beruflicher Entfaltungsmöglichkeiten

Karrieremöglichkeiten

Höhe des Einkommens

Höhe der Arbeitsbelastung (Stress)

Dauer der Arbeitszeiten

Entwicklung technischer Hilfsmittel

Entwicklung inhaltlicher Qualitätsstandards

Entwicklung des Stands der Forschung

Entwicklung der Ausbildungsangebote

Entwicklung der Weiterbildungsangebote

66. Welche Herausforderungen für die Technische Kommunikation finden sie in den nächsten Jahren am wichtigsten? (maximal 6 Antworten möglich)

☐ Einführung von Single-Source-Publishing / XML

☐ Anwendung von Topic orientierten Schreiben

☐ Einführung von Redaktionssystemen

☐ Häufigere Umstellung auf neue technische Hilfsmittel

☐ Entwicklung neuer Qualitätsstandards / verbessertes Qualitätsmanagement

☐ Verstärkte Einbeziehung von BenutzerInnen beim Qualitätsmanagement

☐ Verstärkte Einbeziehung der BenutzerInnen bei der Konzeption des Inhalts

☐ Rekrutierung neuer MitarbeiterInnen

☐ Einsatz linguistischer Programme / kontrollierter Sprache

☐ Verbesserung firmeninterner Schulung

- ☐ Diversifizierung des Angebots, Schreiben für verschiedene Zielgruppen auch mit verschiedenen Medien
- ☐ Erhöhter Kostendruck
- ☐ Ausarbeitung offener Standards für Inhalte und Arbeitsprozesse
- ☐ Verbessertes Angebot universitärer Ausbildung
- ☐ Kollaboratives Schreiben, Arbeit in Gruppen auch über Firmenstandorte hinweg
- ☐ Verbessertes Angebot universitärer Weiterbildung
- ☐ Verbessertes Weiterbildungsangebot privater Bildungseinrichtungen
- ☐ Förderung firmeneigener Forschungsprogramme
- ☐ Auslagerung von Teilen der Technischen Dokumentation
- ☐ Aufbau staatlicher Forschungsprogramme zur allgemeinen Nutzung
- ☐ Terminologiemanagement / übersetzungsgerechtes Schreiben
- ☐ Geschlechtergerechte Inhaltspräsentation
- ☐ Erhöhung multikultureller Kompetenzen, Schreiben für multikulturelle AnwenderInnengruppen
- ☐ Erhöhung der Spezialisierung / Arbeitsteilung
- ☐ Erhöhung der Produktivität, schnellere Dokumentations-Erstellung
- ☐ Andere: _____
- ☐ Andere: _____

67. Hat die Technische Kommunikation den Stand eines eigenständigen und anerkannten Berufsfeldes erreicht?

☐ Ja

☐ Nein

68. Wenn ja, seit wie vielen Jahren?

Wenn nein, in wie vielen Jahren schätzen Sie, dass das eintritt?

69. Wenn ja, welches Ereignis war ausschlaggebend?

Wenn nein, woran liegt es?

70. Was sollt getan werden, um den beruflichen Stand Technischer Redakteure zu verbessern? (mehrfache Antwort möglich)

- ☐ Ein eigener Kollektivvertrag für Technische RedakteurInnen
- ☐ Eigene Fachgruppe/Interessensgruppe in den Gewerkschaften
- ☐ Unabhängiger Berufsverband in Österreich statt Regionalgruppe tekomp
- ☐ Vermehrte Studienangebote an den Universitäten und Fachhochschulen
- ☐ Verschärfung der gesetzlichen Bestimmungen über Technische Dokumentation
- ☐ Eigene Universitätsinstitute die nur für Technische Kommunikation zuständig sind
- ☐ Eigenes nationales Forschungsprogramm für Technische Kommunikation
- ☐ Eigene, unabhängige Fachzeitschrift für Technische Kommunikation in Österreich
- ☐ Eigene, wissenschaftliche Zeitschrift für Technische Kommunikation in Österreich
- ☐ Wissenschaftliche Kongresse zum Thema Technische Kommunikation
- ☐ Ausarbeitung eines Berufskodex
- ☐ Eigene gesetzlich geregelte Organisation für die BenutzerInnen
- ☐ Musterklagen durch KonsumentInnenorganisationen und ArbeitnehmerInnenorganisationen
- ☐ Verstärkte Einbeziehungen der Technischen Dokumentation in den ArbeitnehmerInnenschutz
- ☐ Andere: _____
- ☐ Andere: _____

71. Von welchen Forschungsdisziplinen erwarten/erhoffen Sie sich mehr Input für die Technische Kommunikation?

- ☐ Technische Kommunikation und Dokumentation
- ☐ Übersetzungswissenschaften
- ☐ Linguistik
- ☐ Psychologie

- ☐ Pädagogik
- ☐ Soziologie (Technik- und Organisationssoziologie)
- ☐ Medien- und Kommunikationswissenschaften
- ☐ Philosophie
- ☐ Ingenieurwissenschaften
- ☐ Andere: _____

72. Welche Themen soll die Forschung vermehrt behandeln

- ☐ Entwicklung des Berufsbildes, Änderung durch neue Technologien
- ☐ Optimale Gestaltung von Instruktionen
- ☐ Methoden der BenutzerInnenforschung
- ☐ Informationsmodellierung bei Anwendung von Single-Source-Publishing/XML
- ☐ Übersetzungs- und lokalisierungsgerechtes Schreiben
- ☐ Ethische Fragen der Technischen Kommunikation

....

Andere: _____

Andere: _____

73. Welche Themen soll die Forschung vorrangig behandeln, wählen Sie drei aus und reihen Sie diese!

O. Zur Person

74. Geschlecht

☐ männlich

☐ weiblich

75. Geburtsjahr

76. Wie ist Ihre derzeitige Erwerbstätigkeit? - Nur eine Antwort möglich

- ☐ selbstständige bzw. freiberufliche Tätigkeit
- ☐ freie Mitarbeit (Vollzeit)
- ☐ 100% Stelle Angestellter
- ☐ ca. 75% Stelle Angestellter
- ☐ ca. 50% Stelle Angestellter
- ☐ ca. 25% Stelle Angestellter
- ☐ Praktikantenstelle
- ☐ Traineeestelle

77. Wie viel verdienen Sie im Monat? (gerundet, nur eine Antwort möglich)

- ☐ 0 - 500 Euro
- ☐ 501 – 1.000 Euro
- ☐ 1.001 – 1.500 Euro
- ☐ 1.501 – 2.000
- ☐ 2.001 – 2.500
- ☐ 2.501 – 3.000
- ☐ 3.001 – 3.500
- ☐ 4.001 – 4.500
- ☐ 4.501 – 5.000
- ☐ über 5.001
- ☐ keine Angabe

78. Wie viele Jahre liegt das Ende Ihrer Primärausbildung zurück?

79. Wie lange sind Sie schon vorwiegend berufstätig? (ohne Zeiten mit Nebenjob/Praktika)

80. Wie lange im Bereich Technischer Kommunikation?

81. Wie lange in der jetzigen Firma?

82. Wie vielen verschiedenen beruflichen Tätigkeiten (inkl. der derzeitigen) sind Sie seit Beendigung der letzten Ausbildung nachgegangen?

83. Wie viele davon waren im Bereich der technischen Kommunikation / Informationsentwicklung?

84. In welcher Fachrichtung war Ihre vorherige Ausbildung? - Nur eine Antwort möglich

☐ Ingenieurwissenschaften

☐ Naturwissenschaften und Mathematik

☐ Medien- und Kommunikationswissenschaften

☐ Wirtschafts- und Sozialwissenschaften

☐ Geisteswissenschaften

☐ Sprach- und Kulturwissenschaften

☐ Übersetzung

☐ Technische Berufsausbildung

☐ Technischer Kommunikationsassistent / Berufskolleg TD

☐ Sonstiges

85. Haben Sie die vorherige Ausbildung erfolgreich abgeschlossen? - Nur eine Antwort möglich

☐ Nein

☐ Ja

86. Welchen formalen Abschluss in der Technischen Kommunikation haben Sie? - Nur eine Antwort möglich

☐ Bachelor

- ☐ Diplom
- ☐ Master
- ☐ tekom-Zertifikat
- ☐ IHK-Abschluss
- ☐ Bescheinigung des Weiterbildungsinstituts
- ☐ Berufskolleg

87. Sind Sie Mitglied in einer berufsspezifischen Organisation?
(mehrfache Antworten möglich)

- ☐ tekom
- ☐ stc
- ☐ ocg
- ☐ OVE
- ☐ Andere: _____
- ☐ Andere: _____

P. Zum Unternehmen

88. Wie ist die (überwiegende) Marktausrichtung Ihres Unternehmens? - Nur eine Antwort möglich

- ☐ national bzw. deutschsprachiger Raum
- ☐ international, europäischer Markt
- ☐ international, weltweite Märkte

89. Wie viele Mitarbeiter hat Ihr Unternehmen insgesamt? - Nur eine Antwort möglich

- ☐ weniger als 10 Mitarbeiter
- ☐ 10 - 20 Mitarbeiter
- ☐ 21 - 50 Mitarbeiter
- ☐ 51 - 250 Mitarbeiter

- ☐ 251 - 1000 Mitarbeiter
- ☐ 1001 - 10 000 Mitarbeiter
- ☐ mehr als 10 000 Mitarbeiter

90. Wie viele Mitarbeiter (inklusive Sie selbst) sind heute, Anfang 2009, in Ihrem Bereich für die Technische Kommunikation tätig?

91. Wie viele von allen Mitarbeitern für die Technische Kommunikation in Ihrem Bereich haben einen Beschäftigungsumfang ...

Vollzeitbeschäftigte mit 100%: _____

Teilzeitbeschäftigte mit ca. 75%: _____

Teilzeit mit ca. 50%: _____

Teilzeit mit weniger als 50%: _____

92. Wie viele Mitarbeiter für die Technische Kommunikation sind letztes Jahr 2008 insgesamt aus Ihrem Bereich ausgeschieden?

93. Wie viele Mitarbeiter für die Technische Kommunikation sind letztes Jahr 2008 insgesamt aus Ihrem Bereich Neu aufgenommen worden?

94. Was schätzen Sie, wie viele Mitarbeiter werden in 3 Jahren in Ihrer Firma für die Technische Kommunikation tätig sein?

☐ etwa gleich bleiben

☐ eher steigen auf _____

☐ eher fallen auf _____

☐ kann ich noch nicht sagen, weil

95. Zu welcher Branche gehört Ihr Unternehmen? - Nur eine Antwort möglich

- O Chemische, pharmazeutische u. biotechnologische Erzeugnisse; Gummi- u. Kunststoffwaren
- O Herstellung v. Nahrungs- u. Genussmitteln O Werkzeug- u. Sondermaschinenbau; Fertigungssysteme; Antriebs- u. Fördertechnik; Industriewerkzeuge (inkl. elektrische)
- O Großanlagen- u. Kraftwerksbau
- O Antriebs- u. Steuerungstechnik; Robotic; Automation; Prüf- u. Messgeräte; elektrische Antriebe, elektronische Systeme
- O Verbrennungsmotoren; Turbinen; Öfen; Brenner
- O Sanitärtechnik; Gebäude- u. Industrie-Armaturen
- O Kälte- u. Wärmetechnik; Brennstoffzellen; Pumpen; Kompressoren; Druckgeräte
- O Medizingeräte (inkl. Elektromedizin); Laborgeräte; Orthopädie
- O Optische Geräte
- O Wehrtechnik; Waffensysteme; Marineschiffsbau
- O Haushaltsgeräte; Geräte u. Werkzeuge f. Heim- u. Handwerk (elektrisch u. nicht-elektrisch)
- O Consumer Electronics (u.a. Audio- u. Videogeräte inkl. Komponenten, Rundfunk, Fernsehen, Telekommunikation, Mobilfunk); Bürogeräte (u.a. Drucker, Scanner, Kopierer)
- O Geräte u. Anlagen der elektr. Informations- u. Datenverarbeitung (Hardware, Peripherie); Nachrichten- u. Vermittlungstechnik
- O Elektronische u. elektro-mechanische Bauelemente- u. Gruppen; Schaltgeräte; Regler; Elektroinstallationsgeräte; Beleuchtungstechnik, Sicherungssysteme
- O Fahrzeugbau (Kfz, Nutzfahrzeuge, Baufahrzeuge, Landwirtschaftsfahrzeuge und -maschinen, Spezialfahrzeuge)
- O Zulieferer für Fahrzeugbau
- O Luft- u. Raumfahrt
- O Softwareentwicklung (Datenverarbeitung, Datenbanken)
- O Organisation, IT-Beratung, Schulung in Banken u. Versicherungen O Organisation, IT-Beratung, Schulung in Handel- u. öffentliche Verwaltung O Erstellung Technischer Dokumentation (Redaktion, Grafik, Schreiben, Layout)
- O Fremdsprachenübersetzung
- O Druckdienstleistungen; Verlage
- O Ingenieurleistungen
- O Sonstige Dienstleistungen für die Technische Dokumentation (u.a. Softwareberatung;

Datenverarbeitungsdienste, CE-Kennzeichnung: Gefahrenanalyse, Zertifizierung)

- O Private Anbieter von Aus- und Weiterbildung

5. Literaturverzeichnis

Stand der angegebenen Links: 26.7.2009

- | | |
|------------------------|---|
| Albers 2003 | Albers Michael J.: Single sourcing and the technical communication career path. Technical Communication 8/2003 |
| Albers 2005a | Albers, Michael J.: The future of technical communication: introduction to this special issue. Technical Communication. Technical Communication 8/2005 |
| Albers 2005b | Albers Michael J.: The Key for Effective Documentation: Answer the User's Real Question. STC UUX Community Newsletter, Vol. 11, No. 4, May 2005 http://www.stcsig.org/usability/newsletter/0505-effectivedocs.html |
| Alexa 1989 | Alexa Susanne: Der Technische Redakteur. Entwicklungen-Strukturen-Zukunftsaussichten. Ölschläger, München 1989 |
| Allen 1996 | Allen Paul R.: User attitudes toward corporate style guides: a survey. Technical Communication 1/1996 |
| Anderson | Anderson Paul V.: Technical Communications: A Reader-Centered Approach |
| Angerer 1998 | Angerer Martin, Birbaumer Martin, Fink Ursula, Steinhardt Gerald: Erstellung und Gestaltung von Gebrauchsanleitungen, Wien: Institut für Gestaltungs- und Wirkungsforschung der TU Wien, 1998 |
| APA 1998 | Austria Presse Agentur: „Die Vertretungsendstück sind nicht wird von in Kurzschluss“ (APA080 1999-01-05/09:47), Wien: APA 1999 |
| Astleitner 2001 | Astleitner Hermann: Designing emotionally sound instruction - an empirical validation of the FEASP-approach. Journal of Instructional Psychology 12/2001. |
| Astleitner 2005 | Astleitner Hermann: Principles of effective instruction - general standards for teachers and instructional designers. Journal of Instructional Psychology 1/2005 |
| Barnum 2001 | Barnum, Carol M.;Philip, Kavita;Reynolds, Alison;Shauf, Michele S.;Thompson, Theresa Mae : Globalizing Technical Communication: A Field Report from China. (CASE HISTORY). Technical Communication 11/2001 |

Barnum 1993	Barnum Carol M., Carliner Saul: Techniques for Technical Communicators, New York: Macmillan 1993
Beard 1992	Beard, John D.;Williams, David L.: A survey of practitioners' attitudes toward research in technical communication. (Special Issue: Research in Technical Communication). Technical Communication 11/1992
Belliger 2006	Belliger Andréa,Krieger David J. :ANThology: Ein einführendes Handbuch zur Akteur-Netzwerk-Theorie
Blakeslee 2004	Blakeslee Ann M, Spilka Rachel: The State of Research in Technical Communication. Technical Communication Quarterly 1/2004
Bock 1993	Bock Gabriele: Ansätze zur Verbesserung von Technikdokumentation. Eine Analyse von Hilfsmitteln für Technikautoren in der Bundesrepublik Deutschland. Verlag Peter Lang, Wien 1993
Bock 1995	Bock Gabriele: Gewünschte Forschungsschwerpunkte: Verständlichkeit und Vidsualisierung. Tekom-Nachrichten, 2/1995
Calnan Alan	A Consumer-Use Approach to Products Liability. The University of Memphis Law Review, Summer 2003. Gratis Version unter http://findarticles.com/p/articles/mi_qa3843/is_200307/ai_n9252443/
Carliner 1997	Carliner, Saul: Demonstrating effectiveness and value: a process for evaluating technical communication products and services. Technical Communication 8/1997
Carliner 1998	Carliner Saul: Business objectives: a key tool for demonstrating the value of technical communication products. Technical Communication 8/1998
Carliner 2001	Carliner Saul: Emerging Skills in Technical Communication: The Information Designer's Place in a New Career Path for Technical Communicators. Technical Communication 5/2001;
Carliner 2002	Carliner Saul: Designing better documents. Information Management Journal, September 2002
Carliner 2004	Carliner Saul: What do we manage? A survey of the management portfolios of large technical communication groups. Technical Communication 2/2004
Carroll 1990	Carroll John M.: The Nurnberg Funnel. Designing Minimalistic Instruction for Practical Computer Skill. MIT Press: Cambridge 1990
Coe	Coe Marlana: Human Factors for Technical Communicators (Wiley

- Dunin 1996** Dunin A. H. and Hansen J.: Nonacademic writing: Social theory and technology, Mahwah, New York: Lawrence Erlbaum Associates, 1996
- De Jong 1998** De Jong Menno, Schellens Peter Jan: Focus groups or individual interviews? A comparison of text evaluation approaches. Technical Communication, 1.2.1998
- DIN 2009** Verbraucherrat es DIN: Bedienungs- und Gebrauchsanleitungen: Probleme aus Verbrauchersicht und Lösungsansätze zur Verbesserung technischer Anleitungen. DIN: Berlin 2009
- EC 1998** European Commission: Guideline on the readability of the label and package leaflet of medicinal product for human use. Brüssel: Europäische Kommission 1998.
<http://ec.europa.eu/enterprise/pharmaceuticals/eudralex/vol-2/c/gl981002.pdf>
- EC 2006** European Commission: Guidance concerning consultations with target patient groups for the package leaflet. Article 59(3) and 61(1) of Directive 2001/83/EC as amended by Directive Brüssel: Europäische Kommission, 2006.
http://ec.europa.eu/enterprise/pharmaceuticals/eudralex/vol-2/c/user_consultation_200605.pdf
- EC 2008** European Commission: Guideline on the packaging information of medicinal products for human use authorised by the Community (February 2008), Brüssel: Europäische Kommission, 2008.
http://ec.europa.eu/enterprise/pharmaceuticals/eudralex/vol-2/c/bluebox_02_2008.pdf
- EU-Rat 1999** Entschließung des Rates vom 17. Dezember 1998 über Gebrauchsanleitungen für technische Konsumgüter (98/C 411/01)“, Amtsblatt der Europäischen Gemeinschaft, 31.12.1998, C 411/1
- Eubanks 2003** Eubanks Philip, Abbott Christine: Using focus groups to supplement the assessment of technical communication texts, programs, and courses. Technical Communication Quarterly 1/2003;
- FAA 2001** Federal Aviation Administration: Human Factors Survey of Aviation Technical Manuals. Phase 1: Manual Development Procedures. Washington, August 2001
<http://www.tc.faa.gov/its/worldpac/techrpt/ar01-43.pdf>

FAA 2002a	Federal Aviation Administration: Survey of Aviation Technical Manuals Phase 2 Report: User Evaluation of Maintenance Documents. Washington, May 2002
FAA 2002b	Federal Aviation Administration: Survey of Aviation Technical Manuals Phase 3 Report: Final Report and Recommendations, Washington December 2002. http://www.niar.twsu.edu/researchlabs/pdf/hf_FAAPhase3_tech_report.pdf
FAA 2004	Federal Aviation Administration: Final Report: A Comparison of Three Evaluative Techniques for Validating Maintenance Documentation
Fisher 2005	Fisher Lori, Bennion Lindsay: Organizational implications of the future development of technical communication: fostering communities of practice in the workplace. Technical Communication, 1.8.2005
Flammia 1995	Flammia Madelyn (Ed.): Perspectives on the Profession of Technical Communication. STC – society for technical communication, Arlington 1995
Frauenministerium 1999	Frauenministerium: Information zur Pressekonferenz mit Ministerin Barbara Prammer zum Thema: „Die Präsentation der besten und schlechtesten Gebrauchsanleitung“ am 25. Februar 1999, Wien: Bundesministerium für Frauenangelegenheiten und Verbraucherschutz
Gallup 1997	Österreichisches Gallup-Institut: Gebrauchsanleitungen, Wien: Gallup-Institut, 1997
Gebert 1988	Gebert Dröte: Gebrauchsanweisungen als Marketing-Instrument. For- kel-Verlag, Wiesbaden 1988
Gellevij 2004	Gellevij Mark, Van Der Meij Hans: Empirical proof for presenting screen captures in software documentation. Technical Communication, 1/2004
Giammona 2004	Giammona Barbara: The future of technical communication: how innovation, technology, information management, and other forces are shaping the future of the profession. Technical Communication 8/2004
Gerich 1994	Gerich, Carol: How technical editors enrich the revision process.. Technical Communication, 2/1994
Grupp 2008	Grupp Josef: Handbuch Technische Dokumentation. Carl Hanser Verlag: München 2008

- Gurak 2002** Gurak Laura J. and Lya Mary M.: Research in Technical Communication, Westport and London, Praeger 2002
- Hackett 2008** Hackett Edward J., Amsterdamska Olga, Lynch Michael, Judy Wajcman (Eds.): The Handbook of Science and Technology Studies. Third Edition. MIT Press, Cambridge 2008
- Hackos 1998** Hackos, J. T. and J. C. Redish: User and task analysis for interface designs, 1998
- Hart-Davidson 2001** Hart-Davidson, William: On Writing, Technical Communication, and Information Technology: The Core Competencies of Technical Communication. Technical Communication 5/2001
- Haselkorn 2003** Haselkorn Mark P., Sauer Geoffrey, Turns Jennifer, Illman Deborah L., Tsutsui Michio, Plumb Carolyn, Williams Tom, Kolko Beth, Spyridakis Jan: Expanding the scope of technical communication: examples from the department of technical communication at the University of Washington. Technical Communication 5/2003
- Hennig-Thurau 1997** The Impact of Customer Satisfaction and Relationship Quality on Customer Retention: A Critical Reassessment and Model Development. Psychology & Marketing, Volume 14, Number 8, Pages 737 – 764, 1997
- Henry 1998** Henry Jim: Documenting contributory expertise: the value added by technical communicators in collaborative writing situations.. Technical Communication 5/1998
- Hölscher 2002** Hölscher Brigitte, Thiele Ulrich: Handbuch für Technische Autoren und Redakteure
- Houser 1997** Houser Rob: What is the value of audience to technical communicators?: A Survey of Audience Research. Professional Communication Conference, 1997. IPCC apos; 97 Proceedings. Crossroads in Communication., 1997 IEEE International, 22-25 Oct 1997 Pages: 155 – 166 <http://www.userassistance.com/presentations/audience.htm>
- Houser 1998** Houser Rob, Deloach Scott: Learning from games: seven principles of effective design. Technical Communication, 1.8.1998
- Hovde 2000** Hovde Marjorie Rush: Tactics for Building Images of Audiences in Organizational Contexts. An Ethnographic Study of Technical Communicators. Journal of Business and Technical Communication, Vol. 14, No. 4, 395-444 (2000)

Hughes 2004a	Hughes Michael: Moving from information transfer to knowledge creation: a new value proposition for technical communicators. Technical Communication, 1.8.2002
Hughes 2004b	Hughes Michael: Mapping technical communication to a human performance technology framework. Technical Communication 1.8.2004
Hughes 2002	Hughes, Michael: Moving from information transfer to knowledge creation: a new value proposition for technical communicators. Technical Communication 8/2002
Johnson-Eilola 2004	Johnson-Eilola J., Selbeer S. A.: Central works in technical communication, London: Oxford, 2004
De Jong 2001	De Jong Menno, Lentz Leo: Focus: Design and evaluation of a software tool for collecting reader feedback, Technical Communication Quarterly, January 2001
De Jong 2006	De Jong Menno, Rijnks Dietha: Dynamics of Iterative Reader Feedback. An Analysis of Two Successive Plus-Minus Evaluation Studies.
Kantner 1997	Kantner Laurie, Rosenbaum Stephanie, Leas Connie: The Best of Both Worlds: Combining Usability Testing and Documentation Projects. IPCC Proceedings 1997.
Kerst 1996	Kerst Christian: Technische Dokumentation: Technikvermittlung zwischen Hersteller und Anwender. Akademie für Technikfolgenabschätzung in Baden-Württemberg, Stuttgart 1996
King 2000	King Gerard: Casual Loop Diagramming of the Relationships among Customer Satisfaction, Customer Retention, and Profitability. Paper for the 1st International Conference on Systems Thinking in Management, 2000
Kirchner 2001	Kirchner Karin: Integrierte Unternehmenskommunikation. Theoretische und empirische Bestandsaufnahme und eine Analyse amerikanischer Großunternehmen. Westdeutscher Verlag: Wiesbaden 2001.
Kleimann 1993	Kleimann Susan: The Reciprocal Relationship of Workplace Culture and Review. In: Spilka 1993
Krause 1995	Redakteure erwirtschaften Gewinne! STC-Untersuchung zu Wertschöpfung durch Technikkommunikationen. Tekom-Nachrichten 3/95
Kuiper 1994	Kuiper Shirley: Impact of computer-user interface on document quality. Publication: The Journal of Business Communication, 1.4.1994

Kumbruck 1990	Kumbruck Christel: Die binäre Herrschaft. Intuition und logisches Prinzip. Profil Verlag, München 1990
Kuczik 2001	Kunczik Michael und Zipfel Astrid: Publizistik: ein Studienhandbuch. Köln – Weimar – Wien, Böhlau 2001
Lafreniere 2008	Lafreniere Daniel: Extreme User Research. 26.3.2008 http://www.boxesandarrows.com/view/extreme-user
Latour 2001	Latour Bruno: Das Parlament der Dinge. Für eine politische Ökologie. Suhrkamp, Frankfurt 2001
Latour 2007	Latour Bruno: Eine neue Soziologie für eine neue Gesellschaft. Suhrkamp, Frankfurt 2007
Latour 2008	Latour Bruno: Wir sind nie modern gewesen: Versuch einer Symmetrischen Anthropologie. Suhrkamp, Frankfurt 2008.
Maggianni 2008	Magianni Rich: Listen! A most under-appreciated yet critical business skill. Presentation at 55th STC Annual Conference - Technical Communication Summit. http://www.stc.org/edu/55thConf/download.asp?ID=141
Mead 1998	Mead Jay: Measuring the value added by technical documentation: a review of research and practice, Technical Communication, Volume 45 Number 3, Page 353-79, August 1998
Mirel and Spilka 2002	Mirel Barbara and Spilka Rachel: Reshaping Technical Communication. New Directions and Challenges for the 21st Century. Mahwah, Lawrence Erlbaum 2002
Norton 2000	Norton, David W.: Technical Communication as Business Strategy: How Changes in Discursive Patterns Affect the Value of Technical Communication in Cross-functional Team Settings. Technical Communication 2/2000
Nute 2007	Nute Richard: Forseeable Misuse and other intangibles. Presentation at PSES, Longmont 14.10.2007.
Ott 1991	Ott Peter, Ivo Helmut: Leitfaden für benutzerfreundliche Gebrauchsanleitungen. Schriftenreihe des Wirtschaftsförderungsinstituts. Wif, Wien 1991.
Ott 1996	Ott Sabine: Technische Dokumentation im Unternehmen. Grundlagen und Fallbeispiele. Paderborn: IFB Verlag 1996
Spilka 1993	Spilka Rachel (Ed.): Writing in the Workplace. New Research Per-

- spectives. Souther Illinois University Press: Carbondale and Edwardsville, 1993
- Paula 1988** Paula Michael, Schwarz Hans-Günther Wagner Erich (Hrsg.): Angepaßte Technologie. Ein neuer Umgang mit Technik. Gruppe Angepasste Technologie an der Technischen Universität Wien: Wien, 1988
- Pepels 2002** Pepels Werner (Hg.): Bedienungsanleitungen als Marketinginstrument. Von der Technischen Dokumentation zum Imageträger. Esperverlag: 2002
- Pogner 1999** Pogner Karl-Heinz: Schreiben im Beruf als Handeln im Fach. Gunter Narr Verlag, Tübingen 1999
- Porter** Porter Lynnette R.: Research Strategies in Technical Communication
- Postava 2004** Postava-Davignon Christi-Anne, Kamachi Candice, Clarke Cory, Gregory Kushmerek, Rettger Mary Beth, Monchamp Pete, and Ellis Rich: Incorporating Usability Testing into the Documentation Process. Technical Communication, 1.4.2004
- Pringle 2005** Pringle Kathy, Williams Sean: The future is the past: has technical communication arrived as a profession? Technical Communication 8/2005
- Raven 1996** Raven Mary Elizabeth: Using Contextual Inquiry To Learn About Your Audience. ACM SIGDOC - Journal of Computer Documentation, v.20 n.1,
- Raymond 2008** Raymond Roberta: A Huffin' and Puffin' Good Time! Connecting Reading and Writing
- Ramey 1995** Ramey Judith: What technical communicators think about measuring value added: report on a questionnaire. Technical Communication, 1.2.1995
- Reiff 1996** Reiff Mary Jo: Rereading "Invoked" and "Addressed" Readers Through a Social Lens: Toward a Recognition of Multiple Audiences. JAC Volume 16 Issue 3 Fall 1996.
http://www.jacweb.org/Archived_volumes/Text_articles/V16_I3_Reiff.htm
- Riegel, Martin** Technische Kurzanleitungen: eine Entwicklungsmethodik zur nutzergerechten Gestaltung, Lübeck: Schmidt-Römhild, 2001

Schriver 1989	Schriver Karen: Evaluating Text quality: The continuum from text-focused to reader-focused methods. IEE Transaktionen in Professional Communication, 32 (4), 316 - 331
Schriver 1993	Schriver Karen: Quality in document design, Technical communication 1993/5, Page 239-25
Schriver 1997	Schriver Karen A.: Dynamics in Document Design: Creating Text for Readers, New York, Wiley 1997
Smart 2002	Smart Karl L. and Whiting Matthew E.: Using Customer Data to Drive Documentation Design Decisions. Journal of Business and Technical Communication, Apr 2002; vol. 16: pp. 115 - 169.
Smudde 1993	Smudde, Peter M.: Downsizing technical communication staff: the risk to corporate success. (Special Section: Technical Communicators and Downsizing). Technical Communication, January 1993
Spilka 1993	Spilka Rachel: Writing in the workplace: New research perspectives. Cabondale: Southern Illinois University Press. 1993
Spinuzzi 2005	Spinuzzi Clay: The methodology of participatory design, Technical Communication 1/2005
Steinhardt 2001	Steinhardt Gerald: Die Gestaltung von Gebrauchsanleitungen in Hinblick auf Sicherheitsaspekte. In: Disa Medwed, Helmuth Perz (Hg.): Produktsicherheit: öffentliche Aufgabe und Unternehmensphilosophie, Tagungsband Wilhelminenberggespräche 2000, Wien: Verlag Österreich, 2001
Stibravy 1992	Stibravy John, Muller John: Using technical writing to enhance self-esteem. Technical Communication 8/1992
Straub 2006a	Straub Daniela: tekomp-Studie „Bildung und Arbeitsmarkt in der Technischen Kommunikation“
Straub 2006b	Straub Daniela: Informationen über Produkte und Dienstleistungen und Produktinformationsmanagement in Unternehmen. Cognitas GmbH, Ottobrunn 2006
Straub 2006c	Straub Daniela: Summary Informationen über Produkte und Dienstleistungen und Produktinformationsmanagement in Unternehmen. Cognitas GmbH, Ottobrunn 2006
Straub 2009	Straub Daniela: Ergebnisse tekomp-Frühjahrsbefragung "Branchenkennzahlen für die Technische Dokumentation 2009". Tekomp: Stuttgart

2009

- Sullivan 1989** Beyond a Narrow Concept of Usability Testing. IEEE Transactions on Professional Communication, Vol. 32 No. 4, December 1989
- tekomp 2003a** Gesellschaft für Technische Kommunikation e.V. – tekomp: studie 2002: Stand und Perspektiven der Technischen Kommunikation, Daten und Fakten. tekomp: Stuttgart 2003
- tekomp 2003b** Gesellschaft für Technische Kommunikation e.V. – tekomp: studie 2002: Stand und Perspektiven der Technischen Kommunikation, Tabellenband. tekomp: Stuttgart 2003
- tekomp 2007** Gesellschaft für Technische Kommunikation e.V. – tekomp: frühjahrs- tagung: Schnittstellen der Technischen Kommunikation. April 2007 – Bamberg. Tekomp, Stuttgart 2007
- tekomp 2008** Gesellschaft für Technische Kommunikation e.V. – tekomp: tekomp ta- gungen: Jahrestagung 2008 in Wiesbaden. Zusammenfassungen und Referate
- Tschöpe 2002** Tschöpe Gerd Jan, Nitschke Julia : Instruktionen und Usability: Empi- rische Untersuchung anhand eines Tools für Entwickler. In: M. Herc- zeg, W. Prinz, H. Oberquelle (Hrsg.): Mensch & Computer 2002: Vom interaktiven Werkzeug zu kooperativen Arbeits- und Lernwelten. Stutt- gart: B. G. Teubner, 2002, S. 235-244.
- VKI 1999** Präsentation der besten und schlechtesten Gebrauchsanleitung, Un- terlage zur Pressekonferenz am 25.2.1999, Wien: VKI 1999
- Waren 1993** Warren Thomas L.: Three approaches to reader analysis. Technical Communication, 2/1993
- Weber 2005** Non-dualistische Medientheorie. Eine philosophische Grundlegung. UVK Verlagsgesellschaft, Konstanz 2005
- Wild 2001** Wild Martin: Usability-Evaluationsmethoden im Vergleich: Prüfung der Gebrauchstauglichkeit von Lernsystemen durch Benutzerbeurteilung und User Testing, Diplomarbeit, Justus-Liebig-Universität Gießen, 2001
- Williams 1992** Williams David L.: A survey of practitioners' attitudes toward research in technical communication. Technical Communication 11/1992 Online zugänglich unter: <http://www.allbusiness.com/human-resources/employee-development-leadership/339268-1.html>

Williams 2003

Williams, Joe D.: The implications of single sourcing for technical communicators Technical Communication 8/2003

Lebenslauf Martin Mair

Geboren am 15.5.1964

1970 – 1974 Volksschule, 1190 Wien

1974 - 1978 Bundesrealgymnasium 19, 1190 Wien

1978 - 1983 HTL Fachrichtung Elektrotechnik, TGM, 1200 Wien

1983 Matura

Oktober 1983 bis Mai 1984 Präsenzdienst beim Heeresfernmelderegiment I

1984 - 1985 Studium Informatik an der TU Wien

1986 - 1993 Studium Publizistik und Kommunikationswissenschaft

2008 – 2009 Arbeit an der Diplomarbeit

April 1986 Grundkurs Journalismus, Katholische Medienakademie

2002 Lehrgang Projektmanagement am wfi Mödling
Abschluss als „wfi zertifizierter Projektmanager“

2008 Internationaler Lehrgang Technischer Redakteur am wfi Linz

1985 - 1996 Arbeit als freier Journalist

1995 - 2000 Arbeit vorwiegend als Layouter, Webdesigner und Technischer Redakteur

2000 - 2002 Versuch sich selbstständig zu machen im Bereich Internet & Medien

seit 2003 Schrittweise Neuorientierung in Richtung Technische Dokumentation,
freie Tätigkeit als Netzkulturschaffender und Aktionskünstler
sowie zivilgesellschaftliches Engagement (Erwerbsarbeitslosigkeit)